

**CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA
“ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
NAVARRA” Y DE LA “ENCUESTA DE COYUNTURA
SOCIOECONÓMICA DE NAVARRA”**

INDICE

PARTE I – CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES	5
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	5
1. OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES	5
1.1. Objeto	5
1.2. División en lotes.....	5
2. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO.....	6
3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CRITERIO DE ADJUDICACIÓN.....	6
4. RÉGIMEN JURÍDICO	6
5. PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN, PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO.....	6
5.1 Precio máximo de licitación.....	6
5.2. Presupuesto del contrato	6
5.3. Valor estimado del contrato	7
6. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO	7
7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	7
8. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	8
9. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL	8
10. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	9
11. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	9
12. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	10
12.1 Lugar y plazo de presentación	10
12.2 Forma y contenido de las proposiciones.....	11
Contenido del “Sobre A – Documentación administrativa	12
Contenido del “Sobre B - Propuesta criterios cualitativos”	12
Contenido del “Sobre C- Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”	13
13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	13
13.1. Criterios sometidos a juicios de valor (hasta 50 puntos)	14
13.2. Oferta económica (hasta 15 puntos).....	15
13.3. Criterios técnicos -experiencia probada del personal responsable de la ejecución del contrato- (hasta 15 puntos).....	15
13.4. Criterios sociales (hasta 10 puntos).....	15
13.5. Mejoras por ampliación de la muestra (hasta 10 puntos)	16
14. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	16
15. MESA DE CONTRATACIÓN.....	17
16. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	18

17.	ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	20
B.	CLÁUSULAS GENÉRICAS	21
18.	GASTOS A CARGO DE LA ADJUDICATARIA	21
19.	CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION.....	21
20.	PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO.....	22
21.	ABONO DEL PRECIO DEL CONTRATO	23
22.	REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	24
23.	AUTORIZACIONES.....	24
24.	SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	25
25.	RIESGO Y VENTURA	25
26.	PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	25
27.	CONFIDENCIALIDAD	28
28.	PROPIEDAD INTELECTUAL	29
29.	EFFECTOS DE LA TERMINACIÓN.....	30
30.	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	31
31.	EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	31
32.	SUBCONTRATACIÓN	31
33.	RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	32
34.	RESPONSABILIDAD	32
35.	CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA PÚBLICA	32
	PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	33
I.	ANTECEDENTES	33
II.	CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 1	34
1.	OBJETO DEL CONTRATO	34
2.	OBJETIVOS Y ALCANCE DEL CONTRATO	35
3.	PREMISAS DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA, AUTORÍA Y PUBLICACIÓN.....	39
4.	EQUIPO DE TRABAJO.....	40
5.	CONTROL, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN	40
6.	OBLIGACIONES LABORALES.....	41
7.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA	42
III.	CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 2	43
1.	OBJETO DEL CONTRATO	43
2.	OBJETIVOS Y ALCANCE DEL CONTRATO	43
3.	PREMISAS DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA, AUTORÍA Y PUBLICACIÓN.....	47
4.	EQUIPO DE TRABAJO.....	48
5.	CONTROL, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN	49

6.	OBLIGACIONES LABORALES.....	49
7.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA	50
	ANEXO I. MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES EXIGIDAS PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN	51
	ANEXO II. MODELO PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA	53
	ANEXO COMÚN PARA LOS LOTES 1 Y 2	53
	ANEXO III. MODELO DE DECLARACION ACERCA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SER CONSIDERADA CONFIDENCIAL POR FORMAR PARTE DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL	54
	ANEXO IV. MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA	55
	ANEXO V. CUESTIONARIO UTILIZADO EN 2025 PARA LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA.....	56

PARTE I – CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES

1.1. Objeto

El contrato que se rige por este pliego regulador tiene por objeto la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”.

Los códigos de clasificación de esta contratación se encuentran englobados en los siguientes Códigos CPV (Common Procurement Vocabulary o Vocabulario Común de Contratos):

79330000-6 Servicios Estadísticos

7931500-5 Servicios de investigación social

79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública

Tipología del contrato: contrato de servicios.

1.2. División en lotes

Este contrato se divide en dos lotes al tratarse de dos encuestas distintas. La realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato no dificulta la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico. Los lotes son:

Lote	Denominación
1	Realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra”
2	Realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”

La descripción técnica de los servicios a contratar se encuentra en la PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. Las propuestas y los trabajos deberán ajustarse a las condiciones que se señalan en el pliego de prescripciones técnicas para cada uno de los dos lotes, que son en concreto:

- Lote 1: Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir el contrato público para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra”.
- Lote 2: Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir el contrato público para la realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”

No hay limitación en los lotes a los cuales puede licitar una misma empresa, ni limitación en el número de lotes que se pueden adjudicar a una misma empresa.

Las entidades licitadoras que opten a cualquiera de ellos deberán optar a todos los servicios o prestaciones que componen cada lote.

Las entidades licitadoras podrán presentar ofertas individuales o en participación conjunta a cada uno de los lotes, debiendo ser excluidas las licitadoras que presenten más de una oferta individual o en participación conjunta al mismo lote.

2. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA DEL CONTRATO

El órgano de contratación es la Dirección Gerencia de la Oficina de Análisis y Prospección (OAP); el Servicio de Análisis, Evaluación, Innovación, Prospección y Estrategia Operativa es la unidad gestora del contrato.

3. TRAMITACIÓN, PROCEDIMIENTO Y CRITERIO DE ADJUDICACIÓN

- A. Tramitación: anticipada (la adjudicación queda sometida a la condición de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios correspondientes).
- B. Tipo de Procedimiento: abierto, con valor estimado inferior al umbral comunitario.
- C. Criterios de adjudicación: el de la oferta que presente mejor relación calidad-precio.

4. RÉGIMEN JURÍDICO

El presente contrato tiene carácter de contrato administrativo de servicios, quedando las partes contratantes sometidas a lo establecido en este pliego y sus anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

El desconocimiento del presente pliego, de sus documentos anexos o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado no eximirá a la adjudicataria de la obligación de su cumplimiento. Asimismo, tendrá carácter contractual la oferta técnica y económica de la entidad licitadora y, en su caso, los documentos de formalización del Contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y del Contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”.

5. PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN, PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO

5.1 Precio máximo de licitación

Los precios máximos que han de servir de base a la licitación (IVA excluido) son los siguientes:

Lote	Denominación	Precio máximo
1	Realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra”	29.486,63 €
2	Realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”	29.486,63 €

En el precio máximo de cada lote han de entenderse incluidos todos los factores de valoración, gastos que la entidad adjudicataria de cada lote deba realizar para el normal cumplimiento de la prestación contratada, así como los tributos, de cualquier índole, que sean de aplicación según las disposiciones vigentes, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

Dicho presupuesto tiene carácter máximo, de forma tal que las ofertas de quienes liciten deberán ser de importe igual o inferior al mismo. Las proposiciones que superen dicho precio máximo serán desechadas.

5.2. Presupuesto del contrato

El presupuesto del contrato para cada lote asciende a la cantidad de 35.678,82 €, IVA incluido.

El presupuesto total de ambos lotes para el año 2026 es de 71.357,64 €, IVA incluido.

Lote	Denominación	Presupuesto
1	Realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra”	35.678,82 €
2	Realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”	35.678,82 €
Total		71.357,64 €

5.3. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato, calculado conforme al artículo 42 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos y teniendo en cuenta la posibilidad de prórroga del contrato en ambos lotes en 2027 y en 2028 y la revisión de costes en función de la inflación prevista (2% para todos los años) asciende a la cantidad de 180.481,76 € (IVA excluido).

Lote	Valor estimado
1	90.240,88 €
2	90.240,88 €
Total	180.481,76 €

6. FINANCIACIÓN DEL CONTRATO

El gasto que se deriva de este contrato asciende a 71.357,64 € (IVA incluido) para el año 2026. Dado que se propone un contrato prorrogable hasta dos periodos más de igual duración a comenzar con el año natural con un incremento del 2,0% para cada uno de los dos años (2027 y 2028), el gasto estimado sería de 218.382,93 €, IVA incluido, que se financiará con cargo a las siguientes partidas:

- 71.357,64 € con cargo a la partida correlativa a la 031000031002276462100 “Análisis del ámbito socioeconómico e investigación prospectiva” del Presupuesto de Gastos 2025 de la Oficina de Análisis y Prospección que se habilite en el Presupuesto de 2026.
- 72.784,80 € con cargo a la partida correlativa a la 031000031002276462100 “Análisis del ámbito socioeconómico e investigación prospectiva” del Presupuesto de Gastos 2025 de la Oficina de Análisis y Prospección que se habilite en el Presupuesto de 2027.
- 74.240,49 € con cargo a la partida correlativa a la 031000031002276462100 “Análisis del ámbito socioeconómico e investigación prospectiva” del Presupuesto de Gastos 2025 de la Oficina de Análisis y Prospección que se habilite en el Presupuesto de 2028.

Los trabajos y pagos a efectuar con cargo a la partida que se habilite en los presupuestos de gastos de 2026, 2027 y 2028 estarán sujetos a la condición suspensiva de crédito adecuado y suficiente.

7. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El inicio del contrato para cada lote será el 1 de enero de 2026 (o el día siguiente a la fecha de formalización del mismo) y finalizará en un plazo máximo de 10 semanas desde su inicio.

Cada lote podrá ser prorrogado por dos periodos más de igual duración a comenzar con el año natural, hasta 2028. Las posibles prórrogas se acordarán de forma expresa, previo acuerdo de ambas partes antes de la finalización del contrato, debiendo la entidad adjudicataria de cada lote hacer constar su voluntad de prórroga a la Oficina de Análisis y Prospección a través de un correo electrónico al menos 2 semanas antes de la finalización del contrato.

8. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

La entidad que resulte propuesta adjudicataria de cada lote deberá acreditar la solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendida como la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de esa naturaleza.

La solvencia económica y financiera exigida será contar con un volumen de negocios de los últimos tres años (2022, 2023 y 2024) que sea, al menos, de 35.000 euros para cada uno de los tres años. La acreditación de dicho nivel de solvencia podrá realizarse por alguno de los medios siguientes:

- a) Una Declaración Responsable en la que se certifique ese importe mínimo como cifra de negocio o volumen de ingresos de los ejercicios de los tres años (2022, 2023 y 2024), según el Anexo I.
- b) Informe de solvencia emitido por instituciones financieras, en el que, tras valorar los principales datos económicos de la empresa, se determine que puede asumir los riesgos derivados de la ejecución del contrato.

En el caso de ofertas presentadas por uniones temporales de empresas o por personas o empresas que participen conjuntamente se acumulará el volumen global de negocios de cada una de ellas, debiendo alcanzar en su conjunto el importe señalado.

9. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

La entidad que resulte propuesta adjudicataria de cada lote deberá contar con la solvencia técnica o profesional suficiente para la ejecución del contrato, que se apreciará teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, experiencia y fiabilidad en relación al objeto del contrato.

La solvencia técnica o profesional para ejecutar el contrato exige el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Haber efectuado la empresa contratos iguales o similares (trabajos de encuestación a unidades muestrales vía CATI, CAPI y web o CAWI). Se requerirán un mínimo de 2 trabajos de este tipo durante los últimos tres años (2022, 2023 y 2024), en los que las muestras hayan tenido al menos 1.200 unidades de encuestación y el importe medio de dichos contratos sea como mínimo de 20.000 euros (I.V.A. excluido).

Este requisito de solvencia se acreditará mediante la presentación de la relación de los contratos aportados y realizados en los últimos tres años que incluya el número de unidades muestrales objeto de encuestación, importe y fechas, relación a la que se acompañarán justificantes de su correcta realización emitidos por la entidad contratante, sea pública o privada.

- b) El personal que integre el equipo adscrito a la ejecución del contrato deberá estar en posesión de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La persona asignada como responsable de la ejecución del contrato deberá ser graduada o licenciada en alguna de las ramas del conocimiento del Anexo I del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, o su equivalencia dentro del marco español cualificaciones para la educación superior. Este requisito de solvencia se acreditará con la presentación del certificado o título académico que acredite la posesión de la titulación requerida.

Además, se deberá acreditar que al menos una de las personas asignadas a la ejecución del contrato, distinta de la anterior, dispone de conocimientos de informática necesarios para la gestión de las

aplicaciones que soporten el tratamiento CATI, CAPI y CAWI, pudiendo ser personal propio o subcontratado. Para la certificación de estos conocimientos se requerirán titulaciones equivalentes a licenciatura o grado en informática, sistemas de información y comunicación, sociología, economía, empresariales, investigación y técnicas de mercado o equivalentes. Este requisito de solvencia se acreditará con la presentación del certificado o título académico que acredite la posesión de dicha titulación.

Asimismo, para asegurar la atención suficiente en euskera a quien lo demande al menos una de las personas asignadas a la ejecución del contrato con el rol de encuestadora deberá poseer un nivel de competencia lingüística acreditada de C1. Este requisito de solvencia se acreditará con la presentación del certificado o título que acredite la posesión de dicha competencia lingüística.

Los documentos que acrediten la solvencia deberán aportarse únicamente por la empresa que sea propuesta como adjudicataria del contrato, presentando entonces la relación de personas que participarán en la operativa con el puesto que ocuparán, así como las certificaciones lingüísticas y académicas de que disponen, acompañando las titulaciones o certificaciones correspondientes declaradas.

Inicialmente, para presentarse a la licitación, será suficiente una declaración del cumplimiento de todos los requisitos que se incluirá dentro del sobre A – Documentación administrativa – conforme al Anexo I.

10. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incurso en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera y técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”.

En el caso de licitadoras que participen de forma conjunta, dicha participación se instrumentará mediante la aportación de un documento privado, en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de ellas y se designe una persona representante o persona apoderada única con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para los cobros y pagos. En cualquier caso, quienes participen conjuntamente en un contrato responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

No será necesaria la constitución en escritura pública de la UTE hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

11. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del trabajo que se oferte) deberá presentarse en castellano y, tratándose de empresas extranjeras, traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y, por tanto, se tendrán como no aportados, aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

Las personas interesadas en la licitación podrán obtener, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional o aclaraciones sobre los Pliegos y demás documentación complementaria conforme a lo estipulado en el artículo 49.3 de la LFCP.

La información adicional se solicitará en la dirección de correo de la Oficina de Análisis y Prospección de Navarra: oficina.prospectiva@navarra.es y será publicada junto con su respuesta en el Portal de Contratación de Navarra. Las aclaraciones sobre el contenido del contrato serán contestadas en el plazo de tres días desde su recepción a través de su publicación en el Portal de Contratación de Navarra. No obstante, no se tendrán en cuenta para su contestación las solicitudes de aclaraciones presentadas 4 días naturales antes del último día de presentación de ofertas.

12. PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición dentro de un mismo lote. Tampoco podrá suscribir ninguna proposición en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente, ni figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de esta norma, así como la presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas por él suscritas.

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones previstas en los pliegos que rigen el contrato, sin salvedad o reserva alguna y conlleva la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

Los documentos que acrediten la solvencia deberán presentarse únicamente por la empresa que resulte adjudicataria de cada lote, siendo suficiente inicialmente una declaración del cumplimiento de todos los requisitos que se incluirá dentro del sobre A (Documentación administrativa), conforme al Anexo I.

12.1 Lugar y plazo de presentación

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA), que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes.

El plazo de presentación de las ofertas que se fijará en el anuncio para la licitación será, como mínimo, de 15 días naturales contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con las personas interesadas, se efectuarán a través de la citada Plataforma.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- de su contenido, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella -resumen criptográfico, es remitida dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación.

El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma, como los enumerados en el apartado “Errores técnicos más frecuentes” del manual FAQs (<https://plataformalicitacion.navarra.es:8443/sede/html/manuales>) o similares, no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida.

El correo electrónico con la huella deberá ser recibido en la dirección de correo electrónico de contacto establecida en el Portal de Contratación, con anterioridad a la expiración del plazo de presentación de ofertas, con independencia del momento de emisión del correo por el licitador o del momento de su apertura.

Sin cumplir tales requisitos, no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado.

En relación con posibles problemas técnicos, se advierte de que cuanto mayor sea el peso, medido en MB, de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella con los anteriores requisitos, aquélla se validará, si la huella coincide, y si la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Por el contrario, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido, si la huella no coincide, o el correo electrónico remitido con la huella se ha recibido fuera del plazo de presentación de ofertas, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas.

12.2 Forma y contenido de las proposiciones

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de la licitadora utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación, aunque estos no vayan firmados.
- bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante) que no sea apoderada de la empresa, y entonces se deben adjuntar los documentos electrónicos de la oferta firmados por las personas apoderadas de la empresa.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

1º.- Sobre A. Documentación administrativa

2º.- Sobre B- Propuesta criterios cualitativos

3º.- Sobre C- Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas

Contenido del “Sobre A – Documentación administrativa

Deberá contener:

- a) **Declaración responsable** conforme al formulario recogido en el Anexo I del pliego regulador, cumplimentado y firmado electrónicamente por persona debidamente apoderada.
- b) Documento de participación conjunta/o de UTE: Si la proposición es suscrita por entidades licitadoras que participen conjuntamente, se incorporará cumplimentado el Anexo IV, en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación que corresponde a cada una y se designe una persona representante o apoderada única con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo. El escrito habrá de estar firmado tanto por las diversas empresas concurrentes como por la citada apoderada. Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, se aportará el compromiso de constituirla en caso de resultar adjudicatarias.
- c) En su caso, declaración expresa de la entidad licitadora en la que indique qué documentos o parte de los mismos o datos incluidos en sus ofertas deben ser considerados a su entender como confidencial por formar parte de su estrategia comercial (documento Anexo III).
- d) En el supuesto de empresas extranjeras, declaración de que se someten a la jurisdicción de los tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Contenido del “Sobre B - Propuesta criterios cualitativos”

Las empresas interesadas en participar en el proceso de licitación de cada lote deberán aportar en el “Sobre B - Propuesta criterios cualitativos”:

- Propuesta Técnica en la que se sustentará el contrato, con el Plan de trabajo detallado acerca de la propuesta de actividades y prestaciones a ejecutar (referente a lo señalado para cada lote en la PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS). La información será clara y concisa, debiendo describir con detalle los procesos a ejecutar.

La Proposición Técnica para la prestación del servicio contendrá toda la documentación de índole técnica sobre los extremos contemplados en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, a efectos de la valoración y puntuación conforme a los criterios de adjudicación establecidos en este pliego (a excepción de la oferta económica y otros criterios a valorar con fórmulas objetivas, que se incluirán en el Sobre C).

En cuanto al formato de la propuesta técnica, deberá ser presentada en letra Calibri con tamaño de 11 puntos, interlineado de 1,5 cm, separación entre párrafos de 6 puntos y todos los márgenes a 2,5 centímetros. Asimismo, la propuesta deberá contar con un índice numerado e hipervinculado de acuerdo a los apartados definidos y una extensión máxima de 15 páginas, incluidos posibles anexos. En caso de que el documento supere esta extensión, únicamente se valorarán los contenidos de las páginas que estén dentro del límite establecido.

En ningún caso se incluirán en el Sobre B datos o documentos que contengan información sobre criterios que proceda valorar con fórmulas, excluyéndose a quienes lo hicieran.

Cada licitadora únicamente podrá presentar una sola proposición en el seno de un mismo lote, pudiendo por tanto presentarse a los dos lotes objeto de la presente licitación.

Contenido del “Sobre C- Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”

Se incluirán en este Sobre C la oferta económica, así como los documentos acreditativos de los criterios a valorar mediante fórmulas objetivas y criterios sociales. La propuesta se ajustará al modelo establecido en el Anexo II del presente Pliego.

a) Oferta económica.

La proposición económica no podrá superar para cada uno de los dos lotes el precio máximo de 29.486,63 € (IVA excluido), según el Anexo II. Si la entidad licitadora está exenta del pago del IVA deberá hacerlo constar así en su oferta y acreditarlo. Las proposiciones que superen el precio máximo se excluirán automáticamente, así como la incorporación de cualquier referencia al importe concreto de la oferta económica en los sobres A o B.

El precio se dará en euros y se entenderá que incluye todos los impuestos (excepto IVA), tributos y tasas aplicables.

La presentación de la oferta presume la aceptación incondicional por el licitador del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas Particulares.

b) Documentación acreditativa de los criterios a valorar mediante fórmulas objetivas y criterios sociales, de acuerdo con la siguiente cláusula ‘Criterios de adjudicación del contrato’.

En este sobre, entre otros, se incluirán los documentos que acrediten los criterios técnicos (experiencia probada del personal encargado de ejecución del contrato), los correspondientes a los criterios sociales, así como posibles mejoras en la muestra de la encuesta por ampliación de la misma.

13. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Los criterios que servirán de base para la adjudicación de cada lote del contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra” están especificados a continuación:

A) Criterios cualitativos sometidos a juicios de valor (hasta 50 puntos), propuestos en sobre B

B) Criterios automáticos valorables mediante fórmulas objetivas (hasta 50 puntos), a introducir en el sobre C:

- Oferta económica (hasta 15 puntos)
- Criterios técnicos: experiencia probada del personal responsable de la ejecución del contrato- (hasta 15 puntos)
- Criterios sociales (hasta 10 puntos)
- Mejoras por ampliación de la muestra (hasta 10 puntos)

13.1. Criterios sometidos a juicios de valor (hasta 50 puntos)

Memoria organizativa detallada del proceso de trabajo con identificación de trabajos, fases, tiempos, tareas y recursos empleados, así como medios materiales y personales. Se excluirán las propuestas que incluyan nombres personales o cualquier dato que permita extraer información relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas. Deberá contener al menos:

- 1) Identificación de las fases, tareas y acciones a desarrollar, así como la gestión de los recursos humanos empleados en cada caso con su plasmación detallada en cronograma (hasta 32 puntos).
 - a) Plan de trabajo (hasta 27 puntos), incluyendo la definición de las fases del proyecto, tareas y recursos asignados, humanos y de infraestructura, así como los entregables esperables.
La puntuación se asignará en función de la optimización de las fases del proyecto, del detalle y coherencia de las tareas y acciones a desarrollar en cada una de ellas, así como de los medios y recursos humanos y materiales estipulados a cada tarea, de acuerdo con el cronograma. En cuanto a los recursos humanos, solo será preciso indicar el número de personas asignadas y el posible porcentaje de jornada de éstas. Se excluirán las propuestas que incluyan nombres de las personas asignadas, currículum de éstas, conocimiento de euskera, y en general, cualquier dato que permita extraer información relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas.
 - b) Cronograma detallado (hasta 5 puntos) semana a semana en el que se recoja la planificación del trabajo de campo (número de personas a las que se va a contactar, cuándo se las va a contactar y objetivos a cumplir cada semana) de cara a lograr cumplir las cuotas planteadas.
- 2) Tratamiento de la no respuesta, validación y depuración de los datos. Control de calidad en la recogida de datos (hasta 18 puntos).
 - a) Contacto con la persona encuestada (hasta 6 puntos)
 - i. Formas de aproximación a la persona encuestada y organización y número de contactos a realizar (hasta 2 puntos).
 - ii. Tratamiento de la no respuesta: Argumentario ante la negativa a responder, etc. (hasta 2 puntos).
 - iii. Tratamiento y abordaje de personas a encuestar con dificultades de comprensión en lengua castellana y/o euskera (hasta 2 puntos).
 - b) Control de calidad de las encuestas (hasta 6 puntos)
 - i. Labores de inspección y comprobación de veracidad de respuestas (hasta 3 puntos).
 - ii. Labores de supervisión de la recogida de datos (hasta 3 puntos).
 - c) Criterios de validación y depuración, incluyendo descripción detallada de los tipos de controles de grafo, incoherencias, etc. (hasta 6 puntos)

En aras de buscar la mayor calidad por parte de la entidad finalmente adjudicataria, serán eliminadas aquellas propuestas técnicas que no alcancen 35 puntos en este apartado.

13.2. Oferta económica (hasta 15 puntos)

La valoración económica de la oferta económica presentada se hará de acuerdo a la siguiente fórmula (todos los precios sin IVA):

$V_i = \frac{B_i}{\text{Max } (B_s, B_{\text{max}})} \times 15$

Donde:

V_i : Puntuación otorgada a cada oferta

B_i : Baja correspondiente a cada oferta

B_s : Baja significativa. Representa el umbral a partir de cual una oferta podría considerarse anormalmente baja, que se establece en este contrato en el 20% del precio de licitación

B_{max} : Baja máxima admitida de entre las presentadas a la licitación

$\text{Max } (B_s, B_{\text{max}})$: Representa el valor máximo de entre los dos indicadores

Podrá considerarse como oferta anormalmente baja la que suponga una baja de más de 20% del precio máximo de cada lote (23.589,30 euros en cada lote). En tal caso, el órgano de contratación, antes de rechazar la oferta comunicará dicha circunstancia a todos los licitadores afectados para que, en un plazo de cinco días, presenten las alegaciones oportunas. A la vista de dichas alegaciones, y previo asesoramiento técnico oportuno, se resolverá motivadamente la admisión o no de dicha oferta.

13.3. Criterios técnicos -experiencia probada del personal responsable de la ejecución del contrato- (hasta 15 puntos)

1. **Experiencia probada en labores de dirección y/o coordinación de encuestas por parte de la persona asignada como responsable de la ejecución del contrato** (1 punto por cada encuesta realizada con una muestra superior a 800 unidades, hasta 8 puntos). En ningún caso se puntuará la experiencia requerida en la solvencia técnica.
2. **Experiencia probada en la realización de encuestas por parte de las personas encuestadoras** (0,5 puntos por la participación en cada encuesta realizada a través de método CATI con una muestra superior a 800 unidades, hasta 7 puntos). En ningún caso se puntuará la experiencia requerida en la solvencia técnica.

Esta experiencia se deberá acreditar mediante la presentación de certificados emitidos por las entidades (públicas o privadas) contratantes, donde conste el servicio prestado, la identificación de la persona y las fechas de realización. En el caso de que la identificación de las personas no constara en el certificado emitido por la entidad contratante será la licitadora quien detalle los nombres de esas personas para cada encuesta.

13.4. Criterios sociales (hasta 10 puntos)

1. Medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal (hasta 6 puntos)

Se otorgarán 2 puntos, con un máximo de 6 puntos, por cada medida de conciliación de la vida laboral, familiar y personal que la licitadora se comprometa a aplicar a la plantilla que ejecute el contrato, siempre que mejoren las ya recogidas en su convenio colectivo sectorial de aplicación. Para obtener la puntuación se deberán explicitar tanto las medidas como su aplicación a la plantilla que va a ejecutar el servicio, en clara comparación a las previstas en dicho convenio. En concreto, se puntuará por cada medida que suponga:

- Mejora o ampliación de permisos, licencias o excedencias que superen la normativa vigente.
- Flexibilización y/o adecuación de la jornada u horario de trabajo, o sistemas de teletrabajo.
- Servicios de apoyo a la conciliación que faciliten la atención de menores, personas mayores y de personas dependientes.

2. Dedicación a la ejecución del contrato de personas con dificultades de inserción laboral (hasta 4 puntos)

Se otorgará 1 punto, con un máximo de 4 puntos, por cada persona trabajadora con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 33% (por encima del porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en caso de que la empresa o profesional esté obligada por ley), perceptores de Renta Garantizada, víctimas de violencia de género, que hayan finalizado un itinerario de inserción o desempleados de larga duración, que la empresa se comprometa a dedicar a la ejecución del contrato. Se aportará el correspondiente contrato de trabajo, junto con otra documentación que acredite la dificultad que afecta a cada persona contratada, emitido por la entidad competente.

Estas circunstancias se justificarán mediante la presentación de los correspondientes contratos y certificados en el Sobre C. Se aceptará asimismo una declaración responsable de la empresa en la que se señale los compromisos que adquiere, debiéndose demostrar por parte de la adjudicataria de cada lote en el momento de comenzar a ejecutar el contrato, y a lo largo de su ejecución, mediante la presentación de los contratos de trabajo, junto con el resto de la documentación que acredite la pertenencia de la persona contratada a alguno de los colectivos indicados.

13.5. Mejoras por ampliación de la muestra (hasta 10 puntos)

Se valorará la ampliación de la muestra general de la encuesta mínima para cada lote (establecida en un mínimo de 1.540 unidades en total, que corresponden a la suma de 385 personas en cada una de las 4 zonas geográficas de Navarra previstas en cada encuesta), con el fin de reducir el error muestral y lograr, por tanto, una mayor precisión y fiabilidad en los resultados obtenidos.

En concreto, se puntuará del siguiente modo:

- **Ampliación de la muestra general de la encuesta** (0,50 puntos por cada 20 personas que se amplíe la muestra en el conjunto de la encuesta, debiendo ser el reparto de estas personas idéntico en cada una de las 4 zonas geográficas de Navarra estipuladas en la encuesta, esto es, la puntuación de 0,50 puntos se obtendrá siempre que haya un aumento mínimo de 5 personas para cada zona, hasta un máximo de 10 puntos. Por tanto, el límite al número de muestra ampliable correspondería a un máximo de 400 personas más entrevistadas, todo ello con el fin de que con dicha ampliación no se altere la naturaleza del servicio.

La posible ampliación de la muestra se expondrá según el modelo planteado en el Anexo II.

14. APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación procederá, en acto interno, a la apertura de los sobres A “Documentación administrativa” de las proposiciones presentadas, y a la calificación de la documentación contenida en las declaraciones responsables presentadas por las licitadoras de que cumplen las condiciones exigidas para contratar, así como de solvencia económica, financiera, técnica o profesional, conforme a lo establecido en el presente Pliego.

Si la documentación aportada fuera incompleta u ofreciese alguna duda, se requerirá al licitador que complete o subsane los certificados y documentos presentados, otorgándole un plazo mínimo de 5 días naturales. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

La Mesa de Contratación, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.c) del artículo 51 de la LFCP, procederá a la admisión de los licitadores que hayan presentado correctamente la documentación de este sobre, o la hayan completado y subsanado conforme a lo señalado en el párrafo anterior.

Calificada la documentación general, la Mesa de Contratación procederá, en acto interno, a la apertura del Sobre B “Propuesta criterios cualitativos”, con el fin de evaluar las partes de las propuestas técnicas sometidas a verificación o a juicios de valor de aquellos licitadores que hayan sido admitidos a la licitación.

Realizada la valoración del sobre B tendrá lugar la apertura del sobre C “Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas”.

Previamente a su apertura la Mesa de Contratación publicará en PLENA el resultado de la calificación de la documentación presentada en el sobre A con expresión de las proposiciones admitidas, inadmitidas y la causa de su inadmisión, así como el resultado de la valoración de las partes de las proposiciones técnicas que se valoran con criterios sometidos a juicios de valor (sobre B).

15. MESA DE CONTRATACIÓN

Presidente

- Titular: Antidio Martínez de Lizarrondo Artola, Director del Servicio de Análisis, Evaluación, Innovación, Prospección y Estrategia Operativa de la Oficina de Análisis y Prospección –OAP–
- Suplente: Luis Tarrafeta Sayas, Director del Servicio de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas; Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas.

Vocales

- Titular: Alejandra De la Fuente Lebantini, Jefa de la Sección de Analítica Avanzada y Prospección de la Oficina de Análisis y Prospección
- Suplente: Sara Soto Ahechu, Jefa de la Sección de Estrategia Operativa y Evaluación de la Oficina de Análisis y Prospección
- Titular: Xabier Alzuguren Martincorena, Sociólogo de la Sección de Analítica Avanzada y Prospección de la Oficina de Análisis y Prospección
- Suplente: Víctor Iraceburu Zazpe, Sociólogo de la Sección de Analítica Avanzada y Prospección de la Oficina de Análisis y Prospección

Interventor

- Titular: Fernando Hipólito Ojeda, Interventor Delegado de la Dirección General de Intervención en el Departamento de Presidencia e Igualdad
- Suplente: Daniel Gabari Remón, Jefe de la Sección de Gestión de la Función Interventora del Departamento de Economía y Hacienda.

Vocal Secretario

- Titular: María Senosiain Labat, Jefa de la Sección de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia e Igualdad.
- Suplente: Maite Berraondo Moral, Técnica de Administración Pública (rama jurídica) adscrita a la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia e Igualdad.

16. DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La licitadora a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación deberá acreditar a través de PLENA la posesión y validez de los documentos que a continuación se exigen en el plazo máximo de 7 días naturales desde que la Mesa de Contratación le comunique tal circunstancia:

1. Documento o documentos que acrediten la personalidad de la empresa y la representación, en su caso, de quien firma la proposición, consistentes en:

- a. Si la empresa está inscrita en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra de acuerdo con el Decreto Foral 236/2007 de 5 de noviembre, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, entre los cuales está el Registro Voluntario de Licitadores de Navarra, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la presentación de una copia del certificado expedido por el Registro, junto con una declaración responsable del representante de la empresa en la que se manifieste la vigencia de dicho certificado.
- b. Si la empresa está inscrita en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público a que se refiere el artículo 96.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, será suficiente para acreditar la personalidad y representación de la empresa la copia de la certificación del órgano encargado de dicho Registro.

Si la empresa no está inscrita en ninguno de los Registros a que se refiere el subapartado precedente, habrá de acreditar su personalidad y representación a través de los siguientes medios.

➤ Si los licitadores son **personas jurídicas**, será obligatoria la presentación de:

a) Escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuera, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constar en las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

b) Copia del Poder notarial, inscrito en el Registro Mercantil si fuera obligatorio, a favor de la persona que hubiere firmado la proposición en nombre del licitador, así como del D.N.I., o documento que reglamentariamente le sustituya, de la persona apoderada.

➤ Si los licitadores son personas físicas, será obligatoria la presentación de copia del D.N.I. o del documento que reglamentariamente le sustituya.

➤ Las empresas extranjeras presentarán:

a) Certificación expedida por la Embajada de España en el país correspondiente, en la que se hará constar que la empresa figura inscrita en el registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúa habitualmente en el ámbito de actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

b) Informe de la representación diplomática española señalando que en el Estado de procedencia de la empresa extranjera se admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración en forma análoga; si se trata de un Estado signatario del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio, el informe de reciprocidad se sustituirá por otro de la representación diplomática española indicando que el Estado de procedencia tiene la condición de signatario de dicho Acuerdo.

Quienes comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil. Igualmente, el representante aportará Documento Nacional de Identidad o el que le sustituya.

Cuando se presente oferta conjunta de licitación por parte de empresas que concurran conjuntamente, cada una de ellas acreditará su personalidad y capacidad de obrar, debiendo indicar los nombres y circunstancias de las empresas que la suscriban, la participación de cada uno de ellas y designar la persona o entidad que durante la vigencia del contrato ha de ostentar la plena representación de todas ellas frente a la Administración. De igual forma, cada una de las empresas que formen parte de la oferta conjunta de licitación deberán presentar los documentos referidos anteriormente. La responsabilidad será siempre solidaria, e indivisible el conjunto de obligaciones dimanantes del contrato.

Las empresas que presenten oferta conjunta de licitación no podrán presentar proposiciones individuales.

2. Obligaciones tributarias y en materia de Seguridad Social:

a) Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas, excepto que se hubiera presentado, en el Sobre A, declaración de estar exento de su pago.

b) Certificación administrativa vigente de las Administraciones Tributarias de las que sea sujeto pasivo - distintas de la Hacienda Tributaria de Navarra-, de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que no está obligado a la presentación de declaraciones tributarias.

c) Certificación administrativa vigente de que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias con la Hacienda Tributaria de Navarra, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que el licitador no está obligado a la presentación de declaraciones por ningún concepto tributario en la citada Hacienda Tributaria (http://www.navarra.es/home_es/Servicios/ficha/1849/Certificados-telematicos-expedidos-por-la-Hacienda-Tributaria-de-Navarra).

d) Certificación administrativa vigente de la Tesorería General de la Seguridad Social, de que el licitador se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, excepto que se hubiera presentado en el Sobre A declaración responsable de que la empresa no está obligada a estar inscrita en la Seguridad Social.

e) En su caso, certificación de estar exenta del I.V.A.

Los certificados deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

Las entidades licitadoras extranjeras que no tengan domicilio fiscal en España deberán presentar certificado expedido por la autoridad competente del país de procedencia, por el que se acredite que se hallan al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de aquellas que se deriven del correspondiente sistema de previsión social.

En caso de ofertas presentadas por uniones de empresas que se constituyan temporalmente al afecto, o por licitadores que participen conjuntamente, cada uno de los integrantes de la agrupación deberá presentar los certificados señalados.

Será suficiente la presentación de fotocopias, si bien la Administración podrá requerir en cualquier momento la aportación del original para su cotejo. La documentación deberá estar traducida de forma oficial al castellano.

3. Documentación para la acreditación de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional, conforme a lo previsto en las cláusulas 8 y 9.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante subcontratación, quien licite deberá indicar la parte del contrato que va a subcontratar. Asimismo, deberá presentar la siguiente documentación:

a) Una relación exhaustiva de subcontratistas.

b) La Declaración responsable indicando que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFCP, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada por los subcontratistas.

c) Un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos.

d) Acreditación de que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato aportando la documentación exigida para justificar su solvencia.

4. Documentación para la acreditación del equipo técnico que va a ejecutar el contrato conforme al compromiso de la oferta técnica presentada.

Si la documentación aportada a que hace referencia esta cláusula fuera incompleta u ofreciese alguna duda se requerirá al licitador para que la complete o subsane otorgándole un plazo de 5 días naturales.

La falta de aportación de la documentación requerida en esta cláusula tendrá los efectos previstos en el artículo 96 de la LFCP. Asimismo, la falta de aportación de dicha documentación en el plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia supondrá incurrir en causa de prohibición de contratar prevista en el artículo 22.1.j de la LFCP.

17. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

La Mesa de Contratación elevará al Órgano de Contratación una propuesta de adjudicación en favor de la entidad licitadora de cada lote que, en su conjunto, haya presentado la proposición más ventajosa en aplicación de los criterios establecidos en la cláusula relativa a los criterios de adjudicación y una vez comprobada la adecuación de la documentación solicitada en el punto anterior.

El contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra” deberá adjudicarse, en el plazo de un mes desde el acto de apertura de las ofertas económicas.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación o hasta que transcurra el plazo legal para resolverla.

El Órgano de Contratación, recibida la documentación dictará resolución motivada adjudicando el contrato a la proposición más ventajosa, de conformidad con la propuesta de la Mesa de Contratación o declarando desierta la licitación.

El contrato se perfeccionará mediante la adjudicación realizada por el Órgano de Contratación.

La adjudicación será notificada a quienes hayan participado en la licitación y se publicará de la forma correspondiente.

La eficacia de la adjudicación quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de la adjudicación. Si solo se hubiera presentado únicamente una oferta se podrá continuar con la tramitación del procedimiento y no se aplicará el plazo de suspensión previsto en el artículo 101.2 de la LFCP.

El contrato se formalizará en documento administrativo en el plazo de 15 días naturales siguientes a los 10 días de suspensión de la eficacia de la adjudicación.

Cuando la entidad adjudicataria de cada lote sea una unión temporal de empresarios/as, dentro del plazo señalado y con anterioridad a la firma del contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal.

B. CLÁUSULAS GENÉRICAS

18. GASTOS A CARGO DE LA ADJUDICATARIA

En la oferta presentada por la adjudicataria se entienden comprendidos todos los tributos (excepto el IVA). Asimismo, se entienden comprendidos en la oferta, al igual que en el precio de adjudicación, todos los recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar a la adjudicataria como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán a cuenta de la adjudicataria de cada lote los siguientes gastos:

1. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, permisos y recogida de documentos o cualquier otra información, de Organismos oficiales o particulares.
2. Cualquier tipo de gasto debido a desplazamientos, dietas, aparcamientos, etc.
3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

19. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION

A) Obligaciones específicas:

- I. Prestar el servicio de conformidad con lo estipulado en el presente Pliego y en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y de acuerdo con la oferta presentada por la adjudicataria de cada lote.
- II. Garantizar la adecuada formación continua del personal.
- III. Comunicar a la unidad gestora del contrato, al objeto de su conocimiento, cualquier variación en el personal adscrito a la prestación del servicio, con la antelación debida, manteniendo en todo caso la solvencia exigida para el contrato.

- IV. La entidad adjudicataria de cada lote del contrato, así como todo el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación prevista en este Pliego, reconoce su condición de cesionaria de los datos e informaciones proporcionadas por la Oficina de Análisis y Prospección y se compromete al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. De acuerdo con ello, se establece expresamente que únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Oficina de Análisis y Prospección, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figura en lo pactado entre las Partes y que, en definitiva, cumplirá las disposiciones vigentes respecto al tratamiento de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, incluso después de finalizar la relación contractual.

B) Requerimientos de carácter social y medioambiental:

- I. En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados. La Administración podrá comprobar dicha circunstancia y requerir los modelos y materiales utilizados en cualquier momento de la ejecución del contrato.
- II. Con la finalidad de reducir al máximo la utilización de papel y velar por el cuidado del medioambiente, toda comunicación entre la Oficina de Análisis y Prospección y la entidad adjudicataria de cada lote será por medios electrónicos o telemáticos.

20. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

Si la contratista incumple alguna de sus obligaciones contractuales el órgano de contratación podrá imponer penalizaciones. Con el fin de determinar la gravedad de la infracción, se valorará el tipo de incumplimiento, el grado de negligencia del contratista, la relevancia económica de los perjuicios causados y la reincidencia.

Serán consideradas faltas en la ejecución del contrato por parte de la entidad contratista las conductas que a continuación se relacionan:

A.-Incumplimientos leves específicos:

- a. Retraso en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de la entrega de los documentos acordados en el marco del desarrollo del contrato entre la Oficina de Análisis y Prospección y la entidad adjudicataria se entenderá por falta leve el retraso en un periodo inferior a 7 días al plazo acordado.

B.- Incumplimientos graves específicos:

- a. Retraso o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de la entrega de los documentos acordados en el marco del desarrollo del contrato entre la Oficina de Análisis y Prospección y la entidad adjudicataria se entenderá por incumplimiento grave el retraso en un periodo igual o superior a 7 días e inferior a 15 días al plazo acordado.
- b. Incumplimiento de las directrices establecidas por la Oficina de Análisis y Prospección en el cumplimiento del contrato.
- c. Incumplimiento de la obligación de comunicar con la debida antelación cualquier sustitución en el personal asignado a la ejecución del contrato.
- d. La comisión de tres o más faltas leves en el término de la duración del contrato.

C.- Incumplimientos muy graves específicos:

- a. Retraso o negligencia grave en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato. En el caso de la entrega de los documentos acordados en el marco del desarrollo del contrato entre la Oficina de Análisis y Prospección y la entidad adjudicataria se entenderá por falta muy grave el retraso en un periodo igual o superior a 15 días al plazo acordado.
- b. El incumplimiento de la mejora planteada en cuanto a la ampliación de la muestra de la encuesta.
- c. Falsedad o falsificación de los servicios.
- d. La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad.
- e. Incumplimiento de las cláusulas sobre protección de datos de carácter personal y deber de confidencialidad.
- f. Cualquier conducta constitutiva de delito o falta.
- g. La comisión de tres o más faltas graves en el término de la duración del contrato.
- h. Incumplimiento de la oferta presentada respecto a los criterios de adjudicación técnicos y de otros criterios de ejecución del contrato.
- i. El incumplimiento de lo establecido en los pliegos que rigen este contrato.
- j. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución.

Cuando la entidad contratista, por causas imputables a ella, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, el órgano de contratación podrá optar por la resolución del contrato o la imposición de las penalidades diarias en proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

El resto de incumplimientos de la contratista se penalizarán de acuerdo con la escala establecida en el artículo 146.3 LFCP y con el límite máximo establecido en el mismo.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista.

21. ABONO DEL PRECIO DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria de cada lote tendrá derecho al abono del precio convenido de los trabajos ejecutados y entregados, siempre en función de su correcta ejecución, previa presentación de las correspondientes facturas y constando la conformidad con las mismas de la Oficina de Análisis y Prospección.

El abono parcial y total de los trabajos realizados se realizará tras la presentación por la contratista de facturas detalladas, con el correspondiente desglose de las tareas ejecutadas en ese tiempo y añadiéndose el IVA en caso de que la empresa esté sujeta a dicho impuesto. En concreto, se seguirá el presente cronograma para cada uno de los dos lotes:

Fase	% abono
A la presentación de los manuales de la operación, tanto de recogida de información como de depuración, validación e informáticos relativos a cada Encuesta, así como de sus cuestionarios, hojas de ruta y demás material de encuestación que fuera preciso. Plazo máximo de entrega: 3 semanas desde la firma del contrato (o a partir del 1 de enero de cada año, si hubiera prórroga).	25%
Entrega de ficheros de grabación, junto con los aplicativos o programas de grabación, manuales de recogida de información e informático. Plazo de entrega: hasta 5 semanas desde la entrega de los manuales de recogida de información.	50%
Entrega de ficheros o tablas validados, depurados e imputados y sus correspondientes programas informáticos de validación e imputación, así como los informes y listados de campo pertinentes. Entrega de un informe que contenga el análisis de los principales resultados de la Encuesta. Plazo máximo de entrega: 2 semanas desde la entrega de los ficheros de grabación.	25%

22. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación de la parte contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales del personal trabajador conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que la adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

La entidad adjudicataria de cada lote deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.

23. AUTORIZACIONES

Corresponde a la empresa adjudicataria de cada lote la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del trabajo contratado.

La empresa adjudicataria de cada lote deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria de cada lote será responsable en la realización del contrato de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

24. SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del mismo, que es el Servicio de Análisis, Evaluación, Innovación, Prospección y Estrategia de la Oficina de Análisis y Prospección.

Esta unidad gestora velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. Esta unidad gestora del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Cuando la parte contratista o personas de ella dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

25. RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes y serán por cuenta de ésta las pérdidas o perjuicios que experimente durante la ejecución del mismo sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

26. PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

- Obligaciones generales y obligaciones de la adjudicataria en el caso de que tuviera la condición de encargada del tratamiento de datos de carácter personal.

La adjudicataria se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, la Ley Foral 11/1997, de 27 de junio, de Estadística de Navarra; el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

La adjudicataria está obligada a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, la adjudicataria podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para la ejecución del trabajo. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. La adjudicataria garantizará que ese

personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones de la parte contratante o por estar obligada a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

La adjudicataria seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si la adjudicataria considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica.

Si la adjudicataria incurriera en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

- Tratamiento de datos del Gobierno de Navarra.

Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, su finalidad será el cumplimiento del contrato y, en todo caso, se hará constar la finalidad específica para la que se comunican esos datos y se le manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:

- 1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a realizar los trabajos asociados a los mismos.
- 2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los trabajos asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.
- 3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que la adjudicataria, como encargada del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerada Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

- Subcontratación.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento General de Protección de Datos, el encargado del tratamiento solo podrá subcontratar las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal con la autorización previa por escrito del responsable del tratamiento.

- Fin del tratamiento.

La adjudicataria deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.

- Auditorías.

La adjudicataria podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

- Información a entidades licitadoras sobre tratamiento de sus datos.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a las licitadoras lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Oficina de Análisis y Prospección, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicataria del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con la persona delegada de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicataria, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

- Derechos de los titulares de los datos.

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición de la adjudicataria ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, la adjudicataria se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante la adjudicataria, ésta debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.

En este caso, en ambos lotes el marco utilizado será aportado por la empresa adjudicataria, siendo personas que formen parte de ficheros actualizados y legales (L.O.P.D.) y que cumplan las especificaciones de ámbito poblacional y geográfico de cada encuesta.

27. CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la Oficina de Análisis y Prospección o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que tenga conocimiento la adjudicataria en virtud del presente contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la Oficina de Análisis y Prospección o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que la adjudicataria reciba de la Oficina de Análisis y Prospección o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los trabajos realizados.
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes de la adjudicataria.
- Toda la información que pueda haber generado la adjudicataria para la Oficina de Análisis y Prospección o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los trabajos que realiza.
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la Oficina de Análisis y Prospección o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada a la adjudicataria.

La adjudicataria se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, la adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

La adjudicataria no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la Oficina de Análisis y Prospección o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.

En el caso de que el adjudicatario, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, subcontrate algún tipo de trabajo, deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

La adjudicataria se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la Oficina de Análisis y Prospección en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

La adjudicataria restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización de la adjudicataria y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, la adjudicataria será responsable directa frente a la Oficina de Análisis y Prospección de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice la adjudicataria será en todo momento de la Oficina de Análisis y Prospección o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

La adjudicataria mantendrá indemne a la Oficina de Análisis y Prospección y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte de la adjudicataria de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen a la adjudicataria a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la Oficina de Análisis y Prospección señalando el alcance de dicho requerimiento.

La adjudicataria reconoce la extrema importancia que supone para la Oficina de Análisis y Prospección la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

28. PROPIEDAD INTELECTUAL

▪ Cesión de derechos de trabajos a medida realizados para la Oficina de Análisis y Prospección

El objeto del contrato y cualesquiera derechos inherentes al mismo serán de la plena propiedad de la Administración contratante. La adjudicataria cede a la Oficina de Análisis y Prospección y a cualesquiera entidades y organismos de la Administración Foral de Navarra de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la Oficina de Análisis y Prospección o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia del presente contrato. En particular, la Oficina de Análisis y Prospección y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra podrán reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la Oficina de Análisis y Prospección, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, la adjudicataria obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la Oficina de Análisis y Prospección o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra por cualquier reclamación que al respecto le puedan hacer.

En caso de que la Oficina de Análisis y Prospección o cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, desee la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato, la adjudicataria prestará su total

colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente contrato de servicios.

Esta titularidad se transmitirá a la Oficina de Análisis y Prospección o a la entidad u organismo de la Administración Foral en el momento de la creación de los correspondientes bienes con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente contrato. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la Oficina de Análisis y Prospección, o la correspondiente entidad y organismo de la Administración Foral de Navarra, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, la adjudicataria cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, en ejecución del presente Contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

Cuando la adjudicataria elabore publicaciones en cualquier soporte, tales como artículos de revistas, o participe con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el marco del presente contrato deberá contar con la oportuna autorización previa de la Administración contratante.

▪ **Cláusula de indemnidad**

La adjudicataria garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

La adjudicataria garantiza la total indemnidad de la Oficina de Análisis y Prospección y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la Oficina de Análisis y Prospección y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

Asimismo, la adjudicataria garantiza que en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

29. EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”, la adjudicataria se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la Oficina de Análisis y Prospección, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte de la adjudicataria subsistirá incluso una vez terminada su relación con la Oficina de Análisis y Prospección.

Así mismo, la adjudicataria cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la Oficina de Análisis y Prospección o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

30. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria de cada lote se compromete en todo momento a facilitar a la Oficina de Análisis y Prospección la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, la empresa adjudicataria de cada lote deberá prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de realizar el trabajo objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo, si se trata de un trabajo que vaya a continuar realizándose.

31. EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La parte contratista queda obligada a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado. La empresa deberá disponer de todo el equipamiento necesario para realizar trabajos y reuniones en remoto.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de la adjudicataria de cada lote. El poder de dirección corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato para que, a través de la persona responsable designada como supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con la unidad gestora la calidad y desarrollo de los trabajos. La supervisora o coordinadora de la adjudicataria de cada lote tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa del personal contratado, llevará a cabo el control de asistencia del personal destinado a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo del mismo, departiendo con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad comprometidos, mediante la resolución de incidencias y contratiempos organizativos del servicio, siendo, además, la única interlocutora válida con los responsables del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria de cada lote.

En todo caso, el personal empleado de la empresa contratista nunca realizará tareas que supongan ejercicio de potestades públicas o de funciones estratégicas que deban estar reservadas a empleados públicos.

La Oficina de Análisis y Prospección advertirá a la adjudicataria de cada lote de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deba cumplir el personal empleado de la adjudicataria, así como otras obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente contrato.

Será obligación esencial del contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

La empresa deberá estar disponible para realizar tareas específicas en cualquier momento previo acuerdo con la Oficina de Análisis y Prospección.

32. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación sólo será admisible en los casos y con los requisitos previstos en el artículo 107.1 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

33. RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación se interpondrá telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Presidencia e Igualdad del Gobierno de Navarra, siempre y cuando no se haya interpuesto reclamación especial basada en el mismo motivo ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

34. RESPONSABILIDAD

Será obligación de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceras partes como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La entidad adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en el pliego y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

35. CLÁUSULA DE TRANSPARENCIA PÚBLICA

Quienes concurran al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.

PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I. ANTECEDENTES

En el Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 10/2023, de 17 de agosto, se establece la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, disponiendo en su artículo 2 que corresponde al Departamento de Presidencia e Igualdad ejercer las competencias atribuidas a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra en las materias relativas, entre otras, al estudio de la realidad social, los procesos de cambio y los retos sociales, así como la planificación, coordinación y evaluación de políticas públicas.

En el Decreto Foral 217/2023, de 11 de octubre, por el que se crea el organismo autónomo Oficina de Análisis y Prospección y se aprueban sus estatutos, se señala que, en cumplimiento de sus fines, está sometida a las directrices de planificación y política global emanadas del Departamento de Presidencia e Igualdad. En el art. 3 de este mismo Decreto y en relación a las competencias de dicha Oficina se expone que son las siguientes:

- a) Identificar los retos y oportunidades que Navarra tendrá que afrontar, tanto en el momento actual, como a medio y largo plazo, a través de un análisis sistemático de información que aporte evidencia empírica y rigurosidad en la toma de decisiones.
- b) Asesorar en la labor de planificación, seguimiento y evaluación permanente de las políticas públicas transversales, su impacto, eficacia y eficiencia.
- c) Acompañar y orientar en la labor de planificación, seguimiento y evaluación de los procesos de innovación pública.
- d) Orientar en la toma de decisiones estratégicas a la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas, actuando de manera transversal en los distintos órganos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Para el desarrollo de las competencias referidas la Oficina de Análisis y Prospección ejercerá, entre otras, estas funciones referidas en el artículo 3.2 del Decreto Foral 217/2023:

- Análisis a corto, medio y largo plazo de las cuestiones estratégicas que determinan las tendencias de cambio y el movimiento de la sociedad navarra.
- Identificación y análisis de indicadores y fuentes de información relacionadas con la acción de gobierno y sus políticas públicas.
- Impulso de la conexión en red de los principales agentes económicos y sociales de la Comunidad Foral de Navarra vinculado a nuevos retos y oportunidades.
- Apoyo en la labor de planificación operativa y evaluación de las políticas públicas.
- Promoción, formación y difusión en materia de planificación y evaluación de políticas públicas en los diferentes departamentos del Gobierno de Navarra.

Por tanto, la Oficina de Análisis y Prospección asume como objetivos propios, por un lado, avanzar en la evaluación de los servicios públicos en su quehacer diario y por otro, identificar los retos y oportunidades que Navarra tiene que enfrentar, tanto en el momento actual, como a medio y largo plazo, a través de un análisis sistemático de información que aporte evidencia empírica y rigurosidad en la toma de decisiones.

Los objetivos de la Oficina de Análisis y Prospección incluyen fomentar la creación y difusión de una cultura evaluativa, entendida la evaluación no solo como una herramienta de mejora en la planificación de intervenciones, sino también como un medio para otorgarles mayor racionalidad, coherencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad. Desde esta perspectiva integradora, la evaluación permite aprender de las experiencias pasadas, contribuyendo así a optimizar el diseño y ejecución de políticas públicas. Por tanto, su valor no radica solo en la información que proporciona, sino en cómo retroalimenta futuros planes y proyectos e integra recomendaciones y aprendizajes en la planificación de políticas públicas a largo plazo.

El conocimiento, el análisis y la generación de información de calidad son elementos esenciales para diseñar, implementar y mejorar la intervención pública. Estas actividades facilitan la creación de políticas públicas más efectivas, ya que ayudan a identificar los retos y oportunidades que enfrenta nuestra sociedad. Es fundamental caracterizar estos desafíos y oportunidades que Navarra debe abordar, tanto en el presente como en el futuro, a través de un análisis sistemático de datos y opiniones que aporte evidencia empírica y rigor, para así fundamentar una toma de decisiones más precisa.

Con todo ello, las encuestas, como herramientas de prospección social, permiten tanto dar seguimiento al estado y evolución de la situación social, económica y política mediante el monitoreo de distintos indicadores como profundizar en el conocimiento sobre estos aspectos. Además, sirven para captar la opinión ciudadana en temas de relevancia pública y actualidad, abarcando desde los retos estratégicos a corto y medio plazo hasta las distintas oportunidades que el análisis puede revelar.

En definitiva, el presente pliego tiene por objeto establecer las cláusulas que han de regir, desde una perspectiva técnica, la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”.

II. CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 1

1. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio a prestar consistirá en el desarrollo de todas las actividades necesarias encaminadas a la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra”.

Esta encuesta se enmarca en un proyecto más amplio denominado “La Ciudadanía Primero” que, bajo el paradigma de gobernar con la ciudadanía y no para o por la ciudadanía, constituye en sí mismo un ejercicio de transparencia, colaboración y corresponsabilidad en una nueva forma de entender la gobernanza. Su realización permite ejercer la escucha activa y favorecer la participación ciudadana en relación a los servicios públicos que estipula la normativa foral aprobada en los últimos años: la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de Evaluación de las Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios Públicos y la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra.

Como elementos tractores de la encuesta cabe destacar la importancia de los compromisos con la transparencia y con el gobierno abierto de la Administración Foral, tales como impulsar experiencias piloto para que la ciudadanía colabore más activamente en el diseño, la gestión y la evaluación de los servicios públicos y definir un nuevo modelo de atención, relación ciudadana y rendición de cuentas.

Bajo la premisa de trabajar en la mejora de la calidad de los servicios públicos se hace imprescindible impulsar estudios o encuestas que recaben información sobre cómo se implementan las políticas públicas, sus efectos y resultados, donde se pregunte a la ciudadanía cuál es su satisfacción y el grado de conocimiento de dichas políticas. En concreto, con el objeto de ofrecer una panorámica sobre la percepción que la población navarra

tiene sobre el funcionamiento y atención en los servicios públicos se desea llevar a cabo esta encuesta en la que se pregunta a la ciudadanía sobre la confianza en las instituciones y la percepción en la prestación de servicios públicos en Navarra.

Tal y como se ha reseñado, es competencia de la Oficina de Análisis y Prospección el análisis de las cuestiones estratégicas que determinan las tendencias de cambio y el movimiento de la sociedad navarra, así como la identificación de indicadores y fuentes de información relacionadas con la acción de gobierno y sus políticas públicas. Por todo ello, dada la complejidad y volumen de estas tareas, esta contratación viene derivada de la necesidad de un apoyo externo a la Oficina de Análisis y Prospección que cuente con una cualificación técnica, de capacitación y experiencia profesional para llevarlas a cabo de una manera eficaz y eficiente.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objetivo general que persigue este contrato de servicios en cuanto al lote 1 es el siguiente:

- Obtener una visión de la percepción que la ciudadanía de Navarra tiene de los servicios públicos.

A su vez, son varios los objetivos específicos:

1. Analizar la legitimación y la confianza social en las instituciones y servicios públicos, en tanto en cuanto son los contenedores y líderes en el diseño e implementación de las diferentes políticas públicas.
2. Ofrecer una panorámica sobre la percepción que la ciudadanía tiene sobre el funcionamiento y atención en los servicios públicos.
3. Identificar necesidades emergentes y aspectos de mejora en relación a la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las variables de prestación de servicios en entornos urbano/rural, así como la creciente digitalización en los trámites con la administración pública.
4. Impulsar y fomentar un análisis continuado y específico de la percepción de la ciudadanía de Navarra en relación a los servicios públicos, que vendrá reforzado por la repetición anual de la encuesta, permitiendo un análisis longitudinal de gran interés para la implementación de políticas de mejora.
5. Averiguar la opinión de la ciudadanía navarra sobre otros elementos de interés coyunturales relacionados con las políticas públicas.

Para el logro de dichos objetivos, la entidad adjudicataria deberá realizar al menos las tareas que a continuación se detallan, siempre bajo las directrices y el visto bueno de la Oficina de Análisis y Prospección:

2.1.- La empresa adjudicataria colaborará con la Oficina de Análisis y Prospección en la concreción del cuestionario definitivo, en base a los objetivos y temas propuestos.

La traducción del cuestionario al euskera, para aquellas personas que deseen responder en dicho idioma, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

2.2.- Validación del cuestionario y despliegue en plataforma apta para recogida CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) y CAWI (Computer Aided Web Interviewing).

2.3.- Diseño y programación de las aplicaciones de captura y validación de cuestionarios y hoja de ruta. Se entregará una copia de la versión definitiva a la Oficina de Análisis y Prospección.

2.4.- Elaboración de los procesos, informáticos y no informáticos, necesarios para la recogida y grabación de datos que permitan el desarrollo de la entrevista mediante CATI y CAWI, con su consiguiente codificación, depuración y validación, así como cumpliendo en todos los casos los requisitos necesarios de consistencia, flexibilidad, validación, coherencia, etc. Presentación de los manuales de la operación, tanto de recogida de información como informáticos.

2.5.- La depuración de la información recogida y completar la información que falte en los cuestionarios se hará por procedimientos adecuados, incluidas entrevistas adicionales. Se realizará validación y depuración informática y estadística de la información contenida en las tablas, cruces de variables, etc. mediante aplicaciones desarrolladas por la propia empresa hasta dejarlos sin errores y en condiciones de ser tratados directamente por equipos y programas informáticos de la Oficina de Análisis y Prospección.

2.6.- Implementación de flujos y controles sobre el cuestionario que optimicen la recogida de datos y minimicen los errores.

2.7.- El cuestionario lo deberá responder directamente la persona que cumpla las condiciones de encuestación. No se admitirá la encuestación mediante informantes indirectos salvo que la persona encargada de suministrar la información no estuviera capacitada para responder al cuestionario. En este caso, se deberá recoger convenientemente la incidencia en la hoja de ruta.

La validez del cuestionario será corroborada mediante pre-test. Las entrevistas del pretest supondrán como mínimo un 5% del total de las entrevistas planteadas en la oferta técnica, esto es, al menos 77 entrevistas según la referencia a la muestra mínima de 1.540 personas planteada en este pliego. Una vez completada esta prueba piloto la adjudicataria entregará a la Oficina de Análisis y Prospección el archivo con todos los resultados obtenidos, de modo que esta Oficina pueda valorar el buen funcionamiento del cuestionario. Desde la entrega de dichos datos a la Oficina, ésta deberá emitir su opinión a la adjudicataria en un plazo máximo de 2 días hábiles para que, si no ha habido incidencias, pueda empezar el trabajo de campo (en caso de incidencias habrá que esperar a resolverlas para comenzar los trabajos de encuestación). Las entrevistas realizadas y validadas en el pretest formarán parte del fichero final de datos.

La recogida se hará en la lengua solicitada por la persona entrevistada, castellano o euskera. Las herramientas de recogida de datos deberán estar disponibles en ambas lenguas.

2.8.- Diseño de protocolos de llamada y calendarios de encuestación y cuantas labores puedan considerarse para la planificación estratégica de la recogida de datos. Los protocolos de llamada y los calendarios de encuestación estarán secuenciados semana a semana.

2.9.- Una vez iniciados los trabajos de recogida de información, la empresa contratada enviará paulatinamente a la Oficina de Análisis y Prospección los partes de campo, resumen de las unidades muestrales tratadas y sus incidencias, junto con los ficheros de hoja de ruta y cuestionarios grabados hasta el momento. Estas entregas de los ficheros de datos y de los informes de evolución del trabajo se producirán en tres momentos predefinidos para verificar por la Oficina de Análisis y Prospección la coherencia y el buen desarrollo del trabajo:

- Una vez que se haya completado el 25% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 50% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 75% de las entrevistas.

2.10.- Todos los procesos de formación del equipo de trabajo deberán ser debidamente informados a la Oficina de Análisis y Prospección con 48 horas de antelación y estar abiertos a la participación de la propia Oficina.

2.11.- Tratamiento de los contactos. Las causas posibles para descartar una entrevista serán:

- Negativa explícita y reiterada
 - Se trata de una situación a evitar mediante un adecuado argumentario. La empresa deberá optimizar el proceso de toma de contacto y logro de la colaboración en buena disposición por parte de la persona a entrevistar.
- Ausencia prolongada
 - En caso de no localización: para descartar a alguien por esta causa se deberán efectuar un mínimo de 3 intentos telefónicos y al menos 2 de esas llamadas serán en días y franjas horarias distintas. Deberá guardarse un registro de todas las llamadas efectuadas con su resultado, de forma que puedan analizarse los datos para optimizar futuras recogidas.
- Error de marco:
 - Reside en la actualidad en otra comunidad autónoma o en otro país (en este caso la entrevista no se deberá realizar).

2.12.- Con el fin de cubrir los tamaños de muestra teóricos será necesaria la sustitución por la no cumplimentación del cuestionario completo, por rechazo o por cualquier otra causa. Si la entidad adjudicataria es la misma en ambos lotes, cada persona solo podrá ser entrevistada en un lote.

2.13.- Las llamadas se realizarán de lunes a sábado, no antes de las 9:00 horas y no más tarde de las 20:00.

2.14.- En lo concerniente al control de calidad:

- La empresa deberá inspeccionar un mínimo del 15% del trabajo completo de cada encuestador o encuestadora.
- La totalidad de cuestionarios serán revisados, validados y depurados de todas las omisiones, errores e inconsistencias.

2.15.- Más allá de lo establecido en el punto 2.9, la adjudicataria hará entrega de ficheros provisionales con la recogida de datos hecha hasta ese momento cuando así sea requerida por la Oficina de Análisis y Prospección. Para la correcta inspección y comprobación por la Oficina estos ficheros deberán contener la información recogida en la encuesta y metadatos sobre la recogida (fecha de contacto, de realización de la recogida, hora inicio, hora fin, incidencias) y cuantas mejoras quieran considerarse por parte de la adjudicataria.

2.16.- Realización de partes de trabajo y de las estadísticas de incidencias cada semana, además del control y seguimiento en general de las tareas de campo.

2.17.- La naturaleza de la aplicación de los cuestionarios mediante entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI), sin menoscabo del apoyo en entrevistas vía web asistidas por ordenador (CAWI) cuando así lo requiera la persona entrevistada, determina que dicha entrevista ronde un tiempo estimado de 15 minutos.

2.18.- Informe final de la recogida de datos de la encuesta detallando las incidencias surgidas durante el proceso de elaboración del trabajo, casuística y frecuencias.

2.19.- Fichero final con los datos debidamente validados en el formato y diseño de registro, donde se indicará la ponderación efectuada en caso de haber sido necesaria. Las variables y sus valores estarán debidamente etiquetados conforme al cuestionario. Se entregarán dos ficheros, uno en formato SPSS y otro en formato Excel previa conformidad con la Oficina de Análisis y Prospección.

2.20.- Entrega de un informe en Word que contenga el análisis de los principales resultados de la Encuesta (descripción y análisis de los resultados obtenidos en cada pregunta, cruzados por las variables sociodemográficas planteadas).

El plazo de ejecución será de un máximo de 10 semanas, en base a las siguientes fases:

Fase	Plazo máximo de entrega
Entrega de los manuales de la operación, tanto de recogida de información como de depuración, validación e informáticos, así como cuestionarios, hojas de ruta y demás material de encuestación que fuera preciso.	3 semanas desde la firma del contrato (o a partir del 1 de enero de cada año, si hubiera prórroga).
Entrega de ficheros de grabación, junto con los aplicativos o programas de grabación, manuales de recogida de información e informático.	5 semanas desde la entrega de los manuales de recogida de información
Entrega de ficheros o tablas validados, depurados e imputados y sus correspondientes programas informáticos de validación e imputación, así como los informes y listados de campo pertinentes. Entrega de un informe que contenga el análisis de los principales resultados de la Encuesta.	2 semanas desde la entrega de los ficheros de grabación

En relación a otras especificaciones sobre el ámbito, marco y muestreo de la encuesta, se señala lo siguiente:

- El ámbito poblacional son las personas de 18 o más años residentes en Navarra.
- El ámbito geográfico se circunscribe a Navarra.
- El marco utilizado serán personas que formen parte ficheros actualizados y legales (L.O.P.D.) tanto de personas físicas como de empresas y profesionales y que cumplan las especificaciones de ámbito poblacional y geográfico de la encuesta. Este marco será aportado por la empresa adjudicataria.
- El tipo de muestreo es el estratificado, en base a la siguiente información:
 - La muestra deberá replicar la distribución poblacional de Navarra por sexo, edad y país de nacimiento (España vs. fuera de España) de personas residentes en Navarra con edad igual o superior de 18 años, según el último Censo publicado.
 - Se debe utilizar un muestreo estratificado en función del tamaño poblacional del municipio y la zonificación geográfica de residencia (según la agrupación de la Zonificación Navarra 2000 y según la estrategia de planificación territorial de Navarra o zonas POT).
 - En cada estrato se seleccionará a través de muestreo aleatorio simple el número de unidades de encuestación que se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de la muestra por ámbito geográfico.

Agrupación Zonas Navarra 2000	NORTE (Noroeste + Pirineo)			PAMPLONA	MEDIA (Navarra Media Oriental + Tierra Estella)		SUR (Ribera Alta + Tudela)	
Zonas POT	Pirineo	Navarra atlántica	Área central		Zonas medias	Eje del Ebro	Zonas medias	Eje del Ebro
Menos de 1.000	62	45	33	32	99	12	14	28
De 1.000 a 2.000	18	30	29	22	48			45
De 2.001 a 5.000	37	46	25	50	77	44		126
De 5.001 a 10.000		60		57				80
Más de 10.000				224	105			92
Total	117	181	87		329	56	14	371
	385			385	385		385	

La muestra de personas a entrevistar es de un mínimo de 1.540 unidades. Universo (pob>=18 +/- 550.000 pax)

Como información de contexto para las licitadoras, en el Anexo V se presenta el último modelo de cuestionario utilizado en 2025 para la realización vía CATI de la “Encuesta de percepción de servicios públicos”. Este modelo puede tener alguna ligera variación para el año 2026 y siguientes, pero en principio su extensión y la duración de la entrevista telefónica debieran ser similares a las que se derivan de dicho cuestionario.

3. PREMISAS DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA, AUTORÍA Y PUBLICACIÓN

Las premisas básicas de comportamiento ético y profesional que la adjudicataria deberá mantener en el ejercicio de su tarea serán las siguientes:

- **Independencia e imparcialidad:** Deberá garantizar su independencia en relación con las tareas a ejecutar y la ausencia de conflicto de intereses de sus miembros.
- **Anonimato y confidencialidad:** Se deberá garantizar el derecho de las personas a proporcionar información asegurando su anonimato y confidencialidad en todas las fases de los procesos.
- **Integridad:** Las personas pertenecientes a la adjudicataria tendrán la responsabilidad de poner de manifiesto cuestiones no mencionadas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, si ello fuera necesario para obtener un análisis más completo de su trabajo.
- **Convalidación de la información:** Corresponde a la entidad adjudicataria garantizar la veracidad de la información recopilada para la elaboración de los trabajos. En última instancia, la Oficina de Análisis y Prospección será la responsable de la información presentada en los documentos que lleven la firma de este organismo autónomo.
- **Incidencias:** En el supuesto de la aparición de problemas en cualquiera de las actividades encomendadas, éstas deberán ser comunicadas inmediatamente a la Oficina de Análisis y Prospección. De no ser así, la existencia de dichos problemas en ningún caso podrá ser utilizada para justificar el incumplimiento de los requisitos establecidos.
- **Derechos de autor y divulgación:** Todo derecho de autor recae en la entidad contratante, en este caso la Oficina de Análisis y Prospección. Los trabajos que se realicen en el marco del presente contrato, en cualquiera de sus fases, serán propiedad de la Oficina de Análisis y Prospección, quien en consecuencia podrá

solicitar de la entidad adjudicataria en cualquier momento la entrega parcial del trabajo solicitado, siempre que sea compatible con su desarrollo global. La divulgación de la información recopilada y del fruto de las tareas explicitadas es prerrogativa de la Oficina de Análisis y Prospección.

- **Régimen sancionador:** En caso de retraso en la entrega de la documentación elaborada en relación con las tareas explicitadas o en el supuesto en que su calidad sea manifiestamente mejorable, serán aplicables las penalizaciones y arbitrajes establecidos por la entidad contratante conforme al presente pliego de condiciones administrativas particulares.

4. EQUIPO DE TRABAJO

La entidad adjudicataria, en la oferta técnica que luego se acreditará en fase previa a la adjudicación, definirá y fijará la estructura y componentes del equipo profesional necesario para la ejecución del contrato, así como la distribución temporal y ritmo del trabajo, además de todas las tareas adicionales previstas.

El equipo de trabajo contará con una persona responsable de ejecutar y coordinar el contrato. Esta persona deberá ser graduada o licenciada en alguna de las ramas del conocimiento del Anexo I del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, o su equivalencia dentro del marco español cualificaciones para la educación superior.

La persona coordinadora técnica o responsable del equipo de trabajo de la entidad adjudicataria será la interlocutora con quien se relacionará la Oficina de Análisis y Prospección. A esta persona le corresponderá la dirección del proyecto e impartir directamente las directrices o instrucciones asociadas al desarrollo del contrato al equipo de trabajo de la entidad adjudicataria.

Además del personal destinado propiamente a la encuestación (donde al menos una de las personas encuestadoras deberá poseer un nivel de competencia lingüística acreditada de C1 en euskera), se deberá acreditar que al menos una de las personas asignadas a la ejecución del contrato, distinta de la responsable, dispone de conocimientos de informática necesarios para la gestión de las aplicaciones que soporten el tratamiento CATI y CAWI, pudiendo ser personal propio o subcontratado.

Para el presente contrato se determina que el personal encargado de su ejecución encaja en los grupos profesionales 1 al 5, según lo que señala el Convenio colectivo del sector Oficinas y Despachos de Navarra 2020-2025 (Boletín Oficial de Navarra nº 54, de 14 de marzo de 2024).

El equipo de trabajo tendrá la capacidad y formación adecuadas para llevar a cabo el objeto del contrato. Los trabajos de contratación, selección y formación de la persona o personas que realizarán estas funciones, designación de responsabilidades y personal que lleve a cabo este contrato serán tareas de la entidad adjudicataria.

La adjudicataria contará con el personal necesario para la prestación del servicio contratado, debiendo proceder si fuera necesario a la sustitución del mismo de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada en la forma prevista en los pliegos que rigen esta licitación.

5. CONTROL, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

El desarrollo del contrato se realizará en las dependencias de la entidad adjudicataria. Serán de cuenta de la empresa la disposición de equipos informáticos y la obtención de licencias y autorizaciones, oficiales o particulares, de los productos necesarios para el desarrollo del servicio y cuantos gastos se requieran para ello.

La entidad adjudicataria contará con los procedimientos básicos para la organización y gestión de proyectos, incluyendo su seguimiento y control (cronograma, tareas, hitos, etc.).

Se realizarán semanalmente reuniones presenciales y/o telemáticas de seguimiento y supervisión entre el personal de la Oficina de Análisis y Prospección y quien tenga el rol de coordinadora técnica o responsable de la adjudicataria, así como en todos los momentos que se estime necesario por parte de la Oficina de Análisis y Prospección. En cualquier caso, la coordinación, seguimiento y supervisión del contrato será continua. La unidad gestora del contrato podrá convocar en cualquier momento presencialmente a la entidad adjudicataria con el fin de avanzar en los trabajos encomendados o examinar problemas que puedan surgir y las medidas a adoptar para su resolución, así como formulará las propuestas de modificación que se consideren oportunas.

La entidad adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Hasta que tenga lugar la recepción definitiva, la entidad adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos elaborados en relación con las tareas explicitadas y de los defectos que en ellos pudieran existir, aun en el supuesto de que representantes de la Oficina de Análisis y Prospección los hayan examinado durante su elaboración o desarrollo y hayan aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reuniera las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta correspondiente.

6. OBLIGACIONES LABORALES

La Oficina de Análisis y Prospección no responderá, en ningún caso, de ninguna reclamación derivada del personal que la adjudicataria aplique para la prestación del servicio contratado.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico encargado de la ejecución del contrato no implicarán responsabilidad alguna por parte de la Administración contratante.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Departamento de Presidencia e Igualdad y el personal del adjudicatario.

La entidad adjudicataria y la Administración contratante reconocen que el personal dedicado a la prestación de servicios objeto del contrato estará en todo momento bajo la dirección y control de la adjudicataria.

Se advierte que el presente contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre la actividad de la empresa contratista.

La entidad adjudicataria deberá hacer frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de la Seguridad Social.

En la ejecución del contrato la empresa adjudicataria quedará obligada con respecto al personal que emplee en la realización del trabajo al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como las que se puedan promulgar durante la ejecución del mismo. El incumplimiento de tales disposiciones no implicará responsabilidad alguna para la Administración contratante.

7. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Las empresas interesadas en participar en el proceso de licitación del contrato deberán presentar un proyecto técnico que incluirá:

- Propuesta Técnica en la que se sustentará el contrato, con el Plan de trabajo detallado acerca de la propuesta de tareas y prestaciones a ejecutar (referente al apartado 2 de las CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 1).

En cuanto al formato del proyecto técnico, deberá ser presentado en letra Calibri con tamaño de 11 puntos, con interlineado 1,5 cm, separación entre párrafos de 6 puntos y todos los márgenes a 2,5 cm, con un índice numerado e hipervinculado de acuerdo a los apartados definidos y una extensión máxima de 15 páginas, incluidos posibles anexos. En caso de que el documento supere esta extensión, únicamente se valorarán los contenidos de las páginas que estén dentro del límite establecido.

En la propuesta técnica no se deberán incluir los documentos que se presenten para justificar la experiencia del personal encargado de la ejecución del contrato, que deberán aparecer en el Sobre C 'Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas'.

III. CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 2

1. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio a prestar consistirá en el desarrollo de todas las actividades necesarias encaminadas a la realización de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”.

El objetivo del presente condicionado es regular las condiciones que han de regir la contratación de una encuesta de interés social, político y económico, cuyo contenido aborde cuestiones diversas que permitirán conocer aspectos de interés en estas áreas para el presente y el futuro de Navarra.

Esta encuesta responde a la necesidad de ofrecer estimaciones recientes sobre diferentes ámbitos relacionados con la sociedad, la política y la economía y que afectan o pueden afectar a nuestra sociedad. Además, su realización permite ejercer la escucha activa y favorecer la participación ciudadana en relación a las opiniones, conocimientos y actitudes sobre diferentes aspectos que inciden en las políticas públicas, tal como regula la Ley Foral 12/2019, de 22 de marzo, de Participación Democrática en Navarra.

El conocimiento, análisis y la generación de información de calidad son elementos clave en el proceso de diseño, implementación y mejora de la intervención pública. Estas actividades se relacionan con la generación de mejores políticas públicas al conseguir la identificación de los retos y posibles oportunidades a los que se enfrenta nuestra sociedad. La caracterización de estos retos y estas oportunidades que Navarra tiene que afrontar, tanto en el momento actual, como a medio y largo plazo, es crucial que se realice a través de un análisis sistemático de datos y de opiniones que aporte evidencia empírica y rigurosidad a dicha información y sostenga una acertada toma de decisiones.

Hay que señalar que la participación plena de la población en el desarrollo de la sociedad y el uso y difusión de su opinión, conocimiento, experiencia y actitudes, son elementos fundamentales que permiten que la propia sociedad participe en la detección de desafíos y posibilidades, la definición de prioridades y el diseño de acciones a través de políticas públicas.

Es preciso señalar como característica singular de esta encuesta que el cuestionario de la misma se modificará sustancialmente en cada una de sus ediciones (siempre que se acuerde la prórroga correspondiente) en función de los objetivos temáticos de la encuesta y que tratará de abordar la demanda de información sobre uno o varios retos y oportunidades sociales, políticas y económicas que afectan o pueden afectar a Navarra. En todo caso, habrá una dimensión común sobre características sociodemográficas, que se replicará a lo largo de sus ediciones.

Finalmente, tal y como se ha reseñado en el inicio de las Prescripciones Técnicas, es competencia de la Oficina de Análisis y Prospección el análisis de las cuestiones estratégicas que determinan las tendencias de cambio y el movimiento de la sociedad navarra, así como la identificación de indicadores y fuentes de información relacionadas con la acción de gobierno y sus políticas públicas. Por todo ello, dada la complejidad y volumen de estas tareas, esta contratación viene derivada de la necesidad de un apoyo externo a la Oficina de Análisis y Prospección que cuente con una cualificación técnica, de capacitación y experiencia profesional para llevarlas a cabo de una manera eficaz y eficiente.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL CONTRATO

El objetivo general que persigue este contrato de servicios en cuanto al lote 2 es el siguiente:

- Conseguir una perspectiva de la opinión que la ciudadanía de Navarra tiene sobre cuestiones de interés social, político y económico.

A su vez, son varios los objetivos específicos:

1. Detectar tendencias sociales: observar cambios en valores, comportamientos y actitudes de la población frente a temas de actualidad como podrían ser, por ejemplo, la igualdad, el medio ambiente, la identidad o la participación ciudadana.
2. Identificar preocupaciones y necesidades: detectar y medir el alcance de los principales problemas que afectan a la sociedad navarra (por ejemplo, la inseguridad, la vivienda, el desempleo, etc.).
3. Analizar el contexto económico: comprender la situación económica de las personas, percibir las perspectivas de crecimiento o estancamiento u otras situaciones o percepciones que puedan afectar al ámbito económico de la Comunidad Foral.

Para el logro de dichos objetivos, la entidad adjudicataria deberá realizar al menos las tareas que a continuación se detallan, siempre bajo las directrices y el visto bueno de la OAP:

2.1.- La empresa adjudicataria colaborará con la Oficina de Análisis y Prospección en la concreción del cuestionario definitivo, en base a los objetivos y temas propuestos.

La traducción del cuestionario al euskera, para aquellas personas que deseen responder en dicho idioma, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

2.2.- Validación del cuestionario y despliegue en plataforma apta para recogida CATI (Computer-Assisted Telephones Interviewing) y CAWI (Computer Aided Web Interviewing).

2.3.- Diseño y programación de las aplicaciones de captura y validación de cuestionarios y hoja de ruta. Se entregará una copia de la versión definitiva a la Oficina de Análisis y Prospección.

2.4.- Elaboración de los procesos, informáticos y no informáticos, necesarios para la recogida y grabación de datos que permitan el desarrollo de la entrevista mediante CATI y CAWI, con su consiguiente codificación, depuración y validación, así como cumpliendo en todos los casos los requisitos necesarios de consistencia, flexibilidad, validación, coherencia, etc. Presentación de los manuales de la operación, tanto de recogida de información como informáticos.

2.5.- La depuración de la información recogida y completar la información que falte en los cuestionarios, se hará por procedimientos adecuados, incluidas entrevistas adicionales. Se realizará validación y depuración informática y estadística de la información contenida en las tablas, cruces de variables, etc. mediante aplicaciones desarrolladas por la propia empresa hasta dejarlos sin errores y en condiciones de ser tratados directamente por equipos y programas informáticos de la Oficina de Análisis y Prospección.

2.6.- Implementación de flujos y controles sobre el cuestionario que optimicen la recogida de datos y minimicen los errores.

2.7.- El cuestionario lo deberá responder directamente la persona que cumpla las condiciones de encuestación. No se admitirá la encuestación mediante informantes indirectos salvo que la persona encargada de suministrar la información no estuviera capacitada para responder al cuestionario. En este caso, se deberá recoger convenientemente la incidencia en la hoja de ruta.

La validez del cuestionario será corroborada mediante pre-test. Las entrevistas del pretest supondrán como mínimo un 5% del total de las entrevistas planteadas en la oferta técnica, esto es, al menos 77 entrevistas según la referencia a la muestra de 1.540 personas planteada en este pliego. Una vez completada esta prueba piloto la adjudicataria entregará a la Oficina de Análisis y Prospección el archivo con todos los resultados obtenidos, de modo que esta Oficina pueda valorar el buen funcionamiento del cuestionario. Desde la entrega de dichos datos a la Oficina, ésta deberá emitir su opinión a la adjudicataria

en un plazo máximo de 2 días hábiles para que, si no ha habido incidencias, pueda empezar el trabajo de campo (en caso de incidencias habrá que esperar a resolverlas para comenzar los trabajos de encuestación). Las entrevistas realizadas y validadas en el pretest formarán parte del fichero final de datos.

La recogida se hará en la lengua solicitada por la persona entrevistada, castellano o euskera. Las herramientas de recogida de datos deberán estar disponibles en ambas lenguas.

2.8.- Diseño de protocolos de llamada y calendarios de encuestación y cuantas labores puedan considerarse para la planificación estratégica de la recogida de datos. Los protocolos de llamada y los calendarios de encuestación estarán secuenciados semana a semana.

2.9.- Una vez iniciados los trabajos de recogida de información, la empresa contratada enviará paulatinamente a la Oficina de Análisis y Prospección los partes de campo, resumen de las unidades muestrales tratadas y sus incidencias, junto con los ficheros de hoja de ruta y cuestionarios grabados hasta el momento. Estas entregas de los ficheros de datos y de los informes de evolución del trabajo se producirán en tres momentos predefinidos para verificar por la Oficina de Análisis y Prospección la coherencia y el buen desarrollo del trabajo:

- Una vez que se haya completado el 25% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 50% de las entrevistas.
- Una vez que se haya completado el 75% de las entrevistas.

2.10.- Todos los procesos de formación del equipo de trabajo deberán ser debidamente informados a la Oficina de Análisis y Prospección con 48 horas de antelación y estar abiertos a la participación de la propia Oficina.

2.11.- Tratamiento de los contactos. Las causas posibles para descartar una entrevista serán:

- Negativa explícita y reiterada
 - Se trata de una situación a evitar mediante un adecuado argumentario. La empresa deberá optimizar el proceso de toma de contacto y logro de la colaboración en buena disposición por parte de la persona a entrevistar.
- Ausencia prolongada
 - En caso de no localización: para descartar a alguien por esta causa se deberán efectuar un mínimo de 3 intentos telefónicos y al menos 2 de esas llamadas serán en días y franjas horarias distintas. Deberá guardarse un registro de todas las llamadas efectuadas con su resultado, de forma que puedan analizarse los datos para optimizar futuras recogidas.
- Error de marco:
 - Reside en la actualidad en otra comunidad autónoma o en otro país (en este caso la entrevista no se deberá realizar).

2.12.- Con el fin de cubrir los tamaños de muestra teóricos será necesaria la sustitución por la no cumplimentación del cuestionario completo, por rechazo o por cualquier otra causa. Si la entidad adjudicataria es la misma en ambos lotes, cada persona solo podrá ser entrevistada en un lote.

2.13.- Las llamadas se realizarán de lunes a sábado, no antes de las 9:00 horas y no más tarde de las 20:00.

2.14.- En lo concerniente al control de calidad:

- La empresa deberá inspeccionar un mínimo del 15% del trabajo completo de cada encuestador o encuestadora.
- La totalidad de cuestionarios serán revisados, validados y depurados de todas las omisiones, errores e inconsistencias.

2.15.- Más allá de lo establecido en el punto 2.9, la adjudicataria hará entrega de ficheros provisionales con la recogida de datos hecha hasta ese momento cuando así sea requerida por la Oficina de Análisis y Prospección. Para la correcta inspección y comprobación por la Oficina estos ficheros deberán contener la información recogida en la encuesta y metadatos sobre la recogida (fecha de contacto, de realización de la recogida, hora inicio, hora fin, incidencias) y cuantas mejoras quieran considerarse por parte de la adjudicataria.

2.16.- Realización de partes de trabajo y de las estadísticas de incidencias cada semana, además del control y seguimiento en general de las tareas de campo.

2.17.- La naturaleza de la aplicación de los cuestionarios mediante entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI), sin menoscabo del apoyo en entrevistas vía web asistidas por ordenador (CAWI) cuando así lo requiera la persona entrevistada, determina que dicha entrevista ronde un tiempo estimado de 15 minutos.

2.18.- Informe final de la recogida de datos de la encuesta detallando las incidencias surgidas durante el proceso de elaboración del trabajo, casuística y frecuencias.

2.19.- Fichero final con los datos debidamente validados en el formato y diseño de registro, donde se indicará la ponderación efectuada en caso de haber sido necesaria. Las variables y sus valores estarán debidamente etiquetados conforme al cuestionario. Se entregarán dos ficheros, uno en formato SPSS y otro en formato Excel previa conformidad con la Oficina de Análisis y Prospección.

2.20.- Entrega de un informe en Word que contenga el análisis de los principales resultados de la Encuesta (descripción y análisis de los resultados obtenidos en cada pregunta, cruzados por las variables sociodemográficas planteadas).

El plazo de ejecución será de un máximo de 10 semanas, en base a las siguientes fases:

Fase	Plazo máximo de entrega
Entrega de los manuales de la operación, tanto de recogida de información como de depuración, validación e informáticos, así como cuestionarios, hojas de ruta y demás material de encuestación que fuera preciso.	3 semanas desde la firma del contrato (o a partir del 1 de enero de cada año, si hubiera prórroga).
Entrega de ficheros de grabación, junto con los aplicativos o programas de grabación, manuales de recogida de información e informático.	5 semanas desde la entrega de los manuales de recogida de información
Entrega de ficheros o tablas validados, depurados e imputados y sus correspondientes programas informáticos de validación e imputación, así como los informes y listados de campo pertinentes. Entrega de un informe que contenga el análisis de los principales resultados de la Encuesta.	2 semanas desde la entrega de los ficheros de grabación

En relación a otras especificaciones sobre el ámbito, marco y muestreo de la encuesta, se señala lo siguiente:

- El ámbito poblacional son las personas de 18 o más años residentes en Navarra.
- El ámbito geográfico se circunscribe a Navarra.

- El marco utilizado serán personas que formen parte ficheros actualizados y legales (L.O.P.D.) tanto de personas físicas como de empresas y profesionales y que cumplan las especificaciones de ámbito poblacional y geográfico de la encuesta. Este marco será aportado por la empresa adjudicataria.
- El tipo de muestreo es el estratificado, en base a la siguiente información:
 - o La muestra deberá replicar la distribución poblacional de Navarra por sexo, edad y país de nacimiento (España vs. fuera de España) de personas residentes en Navarra con edad igual o superior de 18 años, según el último Censo publicado.
 - o Se debe utilizar un muestreo estratificado en función del tamaño poblacional del municipio y la zonificación geográfica de residencia (según la agrupación de la Zonificación Navarra 2000 y según la estrategia de planificación territorial de Navarra o zonas POT).
 - o En cada estrato se seleccionará a través de muestreo aleatorio simple el número de unidades de encuestación que se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Distribución de la muestra por ámbito geográfico.

Agrupación Zonas Navarra 2000	NORTE (Noroeste + Pirineo)			PAMPLONA	MEDIA (Navarra Media Oriental + Tierra Estella)		SUR (Ribera Alta + Tudela)	
	Pirineo	Navarra atlántica	Área central		Zonas medias	Eje del Ebro	Zonas medias	Eje del Ebro
Menos de 1.000	62	45	33	32	99	12	14	28
De 1.000 a 2.000	18	30	29	22	48			45
De 2.001 a 5.000	37	46	25	50	77	44		126
De 5.001 a 10.000		60		57				80
Más de 10.000				224	105			92
Total	117	181	87		329	56	14	371
	385			385	385		385	

La muestra de personas a entrevistar es de un mínimo de 1.540 unidades. Universo (pob>=18 +/- 550.000 pax)

Como información de contexto para las licitadoras, en el Anexo V se presenta el último modelo de cuestionario utilizado en 2025 para la realización vía CATI de la “Encuesta de percepción de servicios públicos”. Dado que para la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra” en 2026 el cuestionario aún está por definir se presenta este modelo porque en principio su extensión y la duración de la entrevista telefónica debieran ser similares a las que se derivan del citado cuestionario.

3. PREMISAS DE LA DOCUMENTACIÓN ELABORADA, AUTORÍA Y PUBLICACIÓN

Las premisas básicas de comportamiento ético y profesional que la adjudicataria deberá mantener en el ejercicio de su tarea serán las siguientes:

- **Independencia e imparcialidad:** Deberá garantizar su independencia en relación con las tareas a ejecutar y la ausencia de conflicto de intereses de sus miembros.
- **Anonimato y confidencialidad:** Se deberá garantizar el derecho de las personas a proporcionar información asegurando su anonimato y confidencialidad en todas las fases de los procesos.

- **Integridad:** Las personas pertenecientes a la adjudicataria tendrán la responsabilidad de poner de manifiesto cuestiones no mencionadas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas, si ello fuera necesario para obtener un análisis más completo de su trabajo.
- **Convalidación de la información:** Corresponde a la entidad adjudicataria garantizar la veracidad de la información recopilada para la elaboración de los trabajos. En última instancia, la Oficina de Análisis y Prospección será la responsable de la información presentada en los documentos que lleven la firma de este organismo autónomo.
- **Incidencias:** En el supuesto de la aparición de problemas en cualquiera de las actividades encomendadas, éstas deberán ser comunicadas inmediatamente a la Oficina de Análisis y Prospección. De no ser así, la existencia de dichos problemas en ningún caso podrá ser utilizada para justificar el incumplimiento de los requisitos establecidos.
- **Derechos de autor y divulgación:** Todo derecho de autor recae en la entidad contratante, en este caso la Oficina de Análisis y Prospección. Los trabajos que se realicen en el marco del presente contrato, en cualquiera de sus fases, serán propiedad de la Oficina de Análisis y Prospección, quien en consecuencia podrá solicitar de la entidad adjudicataria en cualquier momento la entrega parcial del trabajo solicitado, siempre que sea compatible con su desarrollo global. La divulgación de la información recopilada y del fruto de las tareas explicitadas es prerrogativa de la Oficina de Análisis y Prospección.
- **Régimen sancionador:** En caso de retraso en la entrega de la documentación elaborada en relación con las tareas explicitadas o en el supuesto en que su calidad sea manifiestamente mejorable, serán aplicables las penalizaciones y arbitrajes establecidos por la entidad contratante conforme al presente pliego de condiciones administrativas particulares.

4. EQUIPO DE TRABAJO

La entidad adjudicataria, en la oferta técnica que luego se acreditará en fase previa a la adjudicación, definirá y fijará la estructura y componentes del equipo profesional necesario para la ejecución del contrato, así como la distribución temporal y ritmo del trabajo, además de todas las tareas adicionales previstas.

El equipo de trabajo contará con una persona responsable de ejecutar y coordinar el contrato. Esta persona deberá ser graduada o licenciada en alguna de las ramas del conocimiento del Anexo I del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, o su equivalencia dentro del marco español cualificaciones para la educación superior.

La persona coordinadora técnica o responsable del equipo de trabajo de la entidad adjudicataria será la interlocutora con quien se relacionará la Oficina de Análisis y Prospección. A esta persona le corresponderá la dirección del proyecto e impartir directamente las directrices o instrucciones asociadas al desarrollo del contrato al equipo de trabajo de la entidad adjudicataria.

Además del personal destinado propiamente a la encuestación (donde al menos una de las personas encuestadoras deberá poseer un nivel de competencia lingüística acreditada de C1 en euskera), se deberá acreditar que al menos una de las personas asignadas a la ejecución del contrato, distinta de la responsable, dispone de conocimientos de informática necesarios para la gestión de las aplicaciones que soporten el tratamiento CATI y CAWI, pudiendo ser personal propio o subcontratado.

Para el presente contrato se determina que el personal encargado de su ejecución encaja en los grupos profesionales 1 al 5, según lo que señala el Convenio colectivo del sector Oficinas y Despachos de Navarra 2020-2025 (Boletín Oficial de Navarra nº 54, de 14 de marzo de 2024).

El equipo de trabajo tendrá la capacidad y formación adecuadas para llevar a cabo el objeto del contrato. Los trabajos de contratación, selección y formación de la persona o personas que realizarán estas funciones, designación de responsabilidades y personal que lleve a cabo este contrato serán tareas de la entidad adjudicataria.

La adjudicataria contará con el personal necesario para la prestación del servicio contratado, debiendo proceder si fuera necesario a la sustitución del mismo de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada en la forma prevista en los pliegos que rigen esta licitación.

5. CONTROL, SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN

El desarrollo del contrato se realizará en las dependencias de la entidad adjudicataria. Serán de cuenta de la empresa la disposición de equipos informáticos y la obtención de licencias y autorizaciones, oficiales o particulares, de los productos necesarios para el desarrollo del servicio y cuantos gastos se requieran para ello.

La entidad adjudicataria contará con los procedimientos básicos para la organización y gestión de proyectos, incluyendo su seguimiento y control (cronograma, tareas, hitos, etc.).

Se realizarán semanalmente reuniones presenciales y/o telemáticas de seguimiento y supervisión entre el personal de la Oficina de Análisis y Prospección y quien tenga el rol de coordinadora técnica o responsable de la adjudicataria, así como en todos los momentos que se estime necesario por parte de la Oficina de Análisis y Prospección. En cualquier caso, la coordinación, seguimiento y supervisión del contrato será continua. La unidad gestora del contrato podrá convocar en cualquier momento presencialmente a la entidad adjudicataria con el fin de avanzar en los trabajos encomendados o examinar problemas que puedan surgir y las medidas a adoptar para su resolución, así como formulará las propuestas de modificación que se consideren oportunas.

La entidad adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Hasta que tenga lugar la recepción definitiva, la entidad adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos elaborados en relación con las tareas explicitadas y de los defectos que en ellos pudieran existir, aun en el supuesto de que representantes de la Oficina de Análisis y Prospección los hayan examinado durante su elaboración o desarrollo y hayan aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

Si la prestación del contratista no reuniera las condiciones necesarias para proceder a su recepción, se dictarán por escrito las instrucciones oportunas para que subsane los defectos observados y cumpla sus obligaciones en el plazo que para ello se fije, no procediendo la recepción hasta que dichas instrucciones hayan sido cumplimentadas, levantándose entonces el acta correspondiente.

6. OBLIGACIONES LABORALES

La Oficina de Análisis y Prospección no responderá, en ningún caso, de ninguna reclamación derivada del personal que la adjudicataria aplique para la prestación del servicio contratado.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico encargado de la ejecución del contrato no implicarán responsabilidad alguna por parte de la Administración contratante.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Departamento de Presidencia e Igualdad y el personal del adjudicatario.

La entidad adjudicataria y la Administración contratante reconocen que el personal dedicado a la prestación de servicios objeto del contrato estará en todo momento bajo la dirección y control de la adjudicataria.

Se advierte que el presente contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre la actividad de la empresa contratista.

La entidad adjudicataria deberá hacer frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de la Seguridad Social.

En la ejecución del contrato la empresa adjudicataria quedará obligada con respecto al personal que emplee en la realización del trabajo al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, así como las que se puedan promulgar durante la ejecución del mismo. El incumplimiento de tales disposiciones no implicará responsabilidad alguna para la Administración contratante.

7. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

Las empresas interesadas en participar en el proceso de licitación del contrato deberán presentar un proyecto técnico que incluirá:

- Propuesta Técnica en la que se sustentará el contrato, con el Plan de trabajo detallado acerca de la propuesta de tareas y prestaciones a ejecutar (referente al apartado 2 de las CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL LOTE 2).

En cuanto al formato del proyecto técnico, deberá ser presentado en letra Calibri con tamaño de 11 puntos, con interlineado 1,5 cm, separación entre párrafos de 6 puntos y todos los márgenes a 2,5 cm, con un índice numerado e hipervinculado de acuerdo a los apartados definidos y una extensión máxima de 15 páginas, incluidos posibles anexos. En caso de que el documento supere esta extensión, únicamente se valorarán los contenidos de las páginas que estén dentro del límite establecido.

En la propuesta técnica no se deberán incluir los documentos que se presenten para justificar la experiencia del personal encargado de la ejecución del contrato, que deberán aparecer en el Sobre C 'Propuesta criterios cuantificables mediante fórmulas'.

**ANEXO I. MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES
EXIGIDAS PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN**

ANEXO COMÚN PARA LOS LOTES 1 Y 2

(a incluir en el sobre A “Documentación administrativa”)

Doña/Don, con DNI., en nombre propio/ en representación de (según proceda), con domicilio en, con NIF, teléfono, suscribe la presente DECLARACIÓN responsable manifestando:

a) Que tengo / Que la entidad por mí representada tiene (según proceda) capacidad jurídica y de obrar para contratar con la Administración, y que la persona que firma la proposición en nombre del licitador cuenta con poder legalmente otorgado para representarlo.

b) Que la entidad por mí representada ha tenido en cuenta en el momento de elaborar la oferta, las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de la ocupación, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

c) Que reúno/ que la entidad por mí representada reúne los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

d) Que no estoy incurso (caso de ser persona individual) / Que ni la entidad ni sus administradores están incursos (según proceda) en ninguna de las causas de prohibición para contratar a que se refieren los artículos 22 y 23 de la LFCP.

e) Que estoy al corriente / Que la entidad por mí representada está al corriente (según proceda) en el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, de Seguridad Social, de Seguridad y Salud en el trabajo y Prevención de Riesgos Laborales impuestas por las disposiciones vigentes, salvo en caso de estar exento de acuerdo con el apartado siguiente.

f) Que: (márquese la casilla que corresponda)

☐ Estoy al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas y no se ha dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.

☐ Estoy exento del pago del Impuesto de Actividades Económicas

☐ Estoy exento del pago de cuotas de cotización a la Tesorería General de la Seguridad Social.

g) Que empleo a: (márquese la casilla/s que corresponda/n)

☐ menos de 50 trabajadores

☐ 50 o más trabajadores y

☐ Cumpló con la obligación de que, entre ellos, al menos, el 2% sean trabajadores discapacitados, establecida por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, 46 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

☐ Cumpló las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de trabajadores con discapacidad.

h) Que reúno el resto de requisitos legales para la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato, y conozco y acepto los Pliegos Reguladores.

i) Que consiento expresamente la utilización del correo electrónico como medio para practicar notificaciones en la siguiente dirección electrónica y persona de contacto:
.....

j) Que me comprometo, en caso de resultar adjudicatario, a acreditar la posesión y validez de los documentos exigidos en el plazo máximo de siete días desde la notificación de la adjudicación.

k) Marcar lo que proceda:

☐ Que no tiene empresas vinculadas según la definición de las mismas contenida en el artículo 20 de la LFCP.

☐ Que tiene empresas vinculadas según la definición de las mismas contenida en el artículo 20 de la LFCP, por lo que se acompaña a la presente declaración una relación exhaustiva de las empresas vinculadas.

l) Que se compromete a ejecutar los servicios objeto del contrato cumpliendo con las condiciones especiales de ejecución prevista en el pliego regulador.

m) Que me someto a la jurisdicción de los juzgados españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente.

(Lugar, fecha y firma del licitador)

ANEXO II. MODELO PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA

ANEXO COMÚN PARA LOS LOTES 1 Y 2 (a incluir en el sobre C)

1. OFERTA ECONÓMICA

Doña/Don..... con D.N.I. número....., en nombre propio/en representación de (según proceda), declaro:

- Que conozco y acepto los pliegos reguladores, con sus anexos, que ha de regir el/los contratos.
- Que me comprometo/Que la entidad por mí representada se compromete (según proceda) al cumplimiento del objeto del contrato de servicios para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” (lote 1) y/o de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra” (lote 2), en las siguientes condiciones económicas:

Precio ofertado para el lote 1 (IVA excluido)	Precio máximo de licitación para el lote 1 (IVA excluido)
€	29.486,63 €

Precio ofertado para el lote 2 (IVA excluido)	Precio máximo de licitación para el lote 2 (IVA excluido)
€	29.486,63 €

- Informo que para la actividad objeto del contrato (marque la casilla si procede):
☐ El licitador está exento del pago del IVA, según la normativa vigente.

2. CRITERIOS SOCIALES

Para la valoración de los criterios sociales previstos en la cláusula 13.4 de las condiciones particulares del Pliego Regulador del contrato se presentan:

- ☐ Medidas de conciliación de la vida laboral, familiar y personal.
- ☐ Dedicación a la ejecución del contrato de personas con dificultades de inserción laboral

3. MEJORAS

Respecto a la muestra mínima (1.540 entrevistas) en el lote 1 y en el lote 2, me comprometo/la entidad por mí representada se compromete (según proceda) a aumentar dicha muestra, de cara a la valoración de las mejoras previstas en la cláusula 13.5 de las condiciones particulares del Pliego Regulador del contrato:

Muestra final ofertada para el lote 1	Muestra final ofertada para el lote 2

(Lugar, fecha y firma)

**ANEXO III. MODELO DE DECLARACION ACERCA DE LA INFORMACIÓN QUE DEBE SER
CONSIDERADA CONFIDENCIAL POR FORMAR PARTE DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL**

(a incluir en el sobre A)

Doña/Don , con DNI. , en nombre propio/ en representación
de (según proceda). , con domicilio en , con NIF
. , teléfono , suscribe la presente DECLARACIÓN manifestando:

Que los documentos, apartados o datos incluidos en la oferta que deben ser considerados confidenciales por
formar parte de la estrategia comercial de la empresa a la que represento son los siguientes:

-

-

Que dicha circunstancia quedará reflejada asimismo en los propios documentos que se consideren
confidenciales.

(Lugar, fecha y firma del licitador)

ANEXO IV. MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA

(a incluir en el sobre A)

Doña/Don , con DNI. con domicilio a efectos de notificación en , C.P. , localidad , teléfono. , correo electrónico , en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) la sociedad .
..... CIF ,

Doña/Don , con DNI. con domicilio a efectos de notificación en , C.P. , localidad , teléfono. , correo electrónico , en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) la sociedad .
..... CIF ,

Doña/Don , con DNI. con domicilio a efectos de notificación en , C.P. , localidad , teléfono. , correo electrónico , en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda) la sociedad .
..... CIF ,

en el procedimiento para concurrir al contrato para la realización de la “Encuesta de Percepción de Servicios Públicos de Navarra” y de la “Encuesta de Coyuntura Socioeconómica de Navarra”,

declaran, bajo su responsabilidad, su voluntad de concurrencia conjunta con los siguientes porcentajes de participación:

Participante 1 Porcentaje

Participante 2 Porcentaje

Participante 3 Porcentaje

Designan como representante apoderado con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de los contratos hasta su extinción, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos a:

Doña/Don , DNI. , teléfono. , correo electrónico

El apoderado	Participante 1	Participante 2	Participante 3
--------------	----------------	----------------	----------------

(Lugar, fecha y firma)

ANEXO V. CUESTIONARIO UTILIZADO EN 2025 PARA LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE NAVARRA

«Buenos días/ tardes, soy (XXX) y estoy realizando una encuesta para el Gobierno de Navarra con el fin de mejorar los servicios públicos. Su teléfono ha sido obtenido al azar.

Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Por cuestiones de calidad la entrevista será grabada, y sus respuestas serán tratadas únicamente a efectos estadísticos.

Le agradecemos de antemano su dedicación en la cumplimentación de esta encuesta.

¿Sería tan amable de contestar a unas preguntas?

Acepta..... Pasar a la encuesta

No puede contestar en ese momento.....CITA

No quiere responder la encuesta (Negativa explícita)Intentar que colabore y si insiste en no responder agradecer y finalizar.

¿Prefiere que le haga las preguntas en castellano o en euskera?

Castellano (<i>Pasad al cuestionario en castellano</i>)	1
Euskera (<i>Pasad al cuestionario en euskera</i>)	2
Le es indiferente (<i>Utilizar el idioma de realización de la encuesta</i>)	3

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Entrevistador/a, indique el sexo de la persona entrevistada (*según figura DNI*):

Hombre	1
Mujer	2

2. ¿Qué edad tiene usted? (*se crearán posteriormente los intervalos*)

3. ¿En qué municipio vive? (Desplegable)

4. ¿Ud. tiene la nacionalidad española?

Sí, tengo la nacionalidad	1
Sí, tengo la nacionalidad española y otra	2
No, no tengo la nacionalidad española	3
No sabe (<i>NO LEER</i>)	98
No contesta (<i>NO LEER</i>)	99

5. ¿Dónde nació usted? (LEER Y ANOTAR 1,2 o 4)

▪ En Navarra	1
▪ En otra comunidad autónoma	2
Identificar CCAA: _____	De 21 a 37
▪ En otro país	4
Identificar país: _____	
○ UE (excepto España)	41
○ Europa No-UE	42
○ Magreb	43
○ África (excepto Magreb)	44
○ América (excepto EE.UU y Canadá)	45
○ Asia	46
○ Resto del mundo	47

6. ¿Cuáles son los estudios oficiales de más alto nivel que Ud. ha finalizado (obteniendo la titulación oficial correspondiente)? (SEÑALAR EL NIVEL MÁXIMO FINALIZADO).

Sin estudios	1
Primarios, ESO, EGB	2
Profesionales medios (Grado medio, FPI)	3
Profesionales superiores (Grado superior, FPII)	4
Estudios secundarios (Bachiller, BUP)	5
Estudios Universitarios	6
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

7. ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra?

Trabaja por cuenta propia/autónomo	1
Asalariado/a contrato fijo	2
Asalariado/a fijo/a discontinuo/a	3
Asalariado/a contrato temporal	4
Empleado Público	5
Socio, cooperativista	6
Parado/a	7
Labores del hogar	8
Jubilado/a	9
Pensionista	10
Estudiante	11
Otra: _____	12
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

Ubicación territorial (Zonificación Navarra 2000. 7 áreas reducidas a 4). (No se pregunta, se crea a partir del municipio)

NORTE (Noroeste + Pirineo)	1
PAMPLONA	2
MEDIA (Navarra Media Oriental + Tierra Estella)	3
SUR (Ribera Alta + Tudela)	4

Hábitat (No se pregunta, se crea a partir del municipio)

Menos 1.000	1
De 1.000 a 5.000	2
De 5000 a 10.000	3
Más de 10.000	4
Capital	5

PERCEPCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Acceso, accesibilidad, funcionamiento y satisfacción con los servicios públicos

(LEER POR ENTREVISTADOR/A) «A continuación, comenzaremos con el apartado de preguntas sobre el funcionamiento de los servicios públicos»

Nota Entrevistador/a (si hace falta explicar al entrevistado/a): Por servicio público se entiende cualquier prestación o servicio de sanidad, educación, pensiones, etc., proporcionado por un organismo público ya sea municipal.

- 8. De forma general, ¿cómo evalúa el funcionamiento de las Administraciones Públicas en Navarra?** Valore en una escala de 0 a 10, donde 0 sería un “funcionamiento pésimo” y 10 un “funcionamiento excelente”.

0 Pésimo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Exc.	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

- 9. Y concretamente, a la hora de realizar “gestiones o trámites administrativos”, ¿cómo valora del 0 al 10 el funcionamiento de los servicios públicos en Navarra?** Valore en una escala de 0 a 10, donde 0 sería un “funcionamiento pésimo” y 10 un “funcionamiento excelente”.

0 Pésimo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Exc.	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

- 10. La Administración General del Estado, el Gobierno de Navarra y los Ayuntamientos desarrollan diferentes servicios ¿Qué grado de satisfacción muestra por cada una de estas tres administraciones?** (ELEGIR UNA PARA CADA ÍTEM. LOS ÍTEM ROTARÁN)

3.1 Administración General del Estado		3.2 Gobierno de Navarra		3.3 Ayuntamientos	
Muy satisfactoria	1	Muy satisfactoria	1	Muy satisfactoria	1
Bastante satisfactoria	2	Bastante satisfactoria	2	Bastante satisfactoria	2
Poco satisfactoria	3	Poco satisfactoria	3	Poco satisfactoria	3
Nada satisfactoria	4	Nada satisfactoria	4	Nada satisfactoria	4
No sabe (NO LEER)	98	No sabe (NO LEER)	98	No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99	No contesta (NO LEER)	99	No contesta (NO LEER)	99

- 11. Durante los últimos 12 meses, ¿se ha puesto en contacto con alguna de estas tres administraciones públicas...?** (LOS ÍTEM ROTARÁN)

	No	1 a 3 veces	De 4 a 10 veces	Más de 10 veces	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
Administración General del Estado	1	2	3	4	98	99
Gobierno de Navarra	1	2	3	4	98	99
Ayuntamientos	1	2	3	4	98	99

12. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes servicios públicos en Navarra? (LOS ÍTEMS ROTARÁN)

	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
Administración de Justicia	1	2	3	4	98	99
Carreteras, Obras públicas e infraestructuras	1	2	3	4	98	99
Economía y Hacienda	1	2	3	4	98	99
La protección del medio ambiente	1	2	3	4	98	99
Las políticas de vivienda	1	2	3	4	98	99
Las políticas para reducir la desigualdad entre hombres y mujeres	1	2	3	4	98	99
Los programas I+D	1	2	3	4	98	99
Seguridad ciudadana	1	2	3	4	98	99
Servicios de atención a la ciudadanía	1	2	3	4	98	99
Servicios de salud	1	2	3	4	98	99
Servicios de transporte públicos	1	2	3	4	98	99
Servicios educativos	1	2	3	4	98	99
Servicios sociales	1	2	3	4	98	99

13. Cuando tiene que realizar una gestión o trámite administrativo, ¿tiene algún problema? En caso de tener algún problema nombre los 3 principales. (RESPUESTA ESPONTÁNEA, MÁXIMO TRES RESPUESTAS)

1. _____
2. _____
3. _____

Manual de codificación:

No he realizado ningún trámite	1
Ningún problema	2
Lentitud en la respuesta	3
Lentitud en el trámite	4
Excesiva burocracia, papeleo, muchos requisitos	5
Lenguaje poco claro	6
Falta de conocimiento o preparación del personal	7
Lejanía o problemas de acceso a los centros	8
Malos horarios	9
Falta de amabilidad y respeto en el trato personal	10
Colas	11
Dificultad para comunicar telefónicamente	12
Dificultad para coger cita	13
Dificultad para saber cuál es el organismo responsable	14
Dificultad en el manejo de internet	15
Escasez de servicios a través de internet	16
Falta de interés del personal	17
Otros (Agregar):	18
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

14. De los siguientes modos de contactar con las administraciones públicas en Navarra para realizar alguna consulta o gestión ¿dígame cual es el que uso más frecuentemente? ¿Y el segundo más frecuente?

	<i>Primero</i>	<i>Segundo</i>
En persona/Presencial	1	1
Por teléfono	2	2
A través de internet	3	3
Videoconferencia – Chat	4	4
Otros (Trabajador/a Social, Asesoría/Gestoría, Abogado/a, Algún familiar o amistad, Por carta, Asociaciones)	5	5
No sabe (NO LEER)	98	98
No contesta (NO LEER)	99	99

15. Si tuviese que hacer alguna consulta o gestión con las administraciones públicas en Navarra y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar con la Administración en primer lugar? ¿y en segundo?

	<i>Primero</i>	<i>Segundo</i>
En persona/Presencial	1	1
Por teléfono	2	2
A través de internet	3	3
Videoconferencia – Chat	4	4
Otros	5	5
No sabe (NO LEER)	98	98
No contesta (NO LEER)	99	99

16. Ahora nos gustaría conocer su opinión sobre su última experiencia realizando gestiones o trámites administrativos DE FORMA PRESENCIAL. ¿Nos podría decir en qué administración tuvo lugar?

Administración General del Estado	1
Gobierno de Navarra	2
Ayuntamientos	3
No he realizado trámites de forma presencial (PASAR A PREGUNTA 18)	4
No sabe (NO LEER) (PASAR A PREGUNTA 18)	98
No contesta (NO LEER) (PASAR A PREGUNTA 18)	99

17. Según esta experiencia PRESENCIAL, valore en una escala de 0 a 10 los siguientes aspectos, donde 0 sería una “pésima experiencia” y 10 una “experiencia excelente”. (LOS ÍTEMS ROTARÁN)

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
Localización y acceso a los servicios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Horarios	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Instalaciones físicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Tiempo de espera para ser atendido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Trato recibido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Sencillez en los trámites o papeleos y requisitos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Capacidad técnica del personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Tiempo de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Información recibida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Lenguaje utilizado por el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

18. Ahora nos gustaría conocer su opinión sobre su última experiencia realizando gestiones o trámites administrativos de forma ONLINE. ¿Nos podría decir en qué administración pública tuvo lugar?

Administración General del Estado	1
Gobierno de Navarra	2
Ayuntamientos	3
No he realizado trámites de forma on-line (PASAR A PREGUNTA 20)	4
No sabe (NO LEER) (PASAR A PREGUNTA 20)	98
No contesta (NO LEER) (PASAR A PREGUNTA 20)	99

19. Según esta experiencia DE FORMA ON LINE, valore en una escala de 0 a 10, donde 0 sería una “pésima experiencia” y 10 una “experiencia excelente”. (LOS ÍTEMS ROTARÁN)

	0 Pésima	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Exc .	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
Características de la plataforma on line (accesibilidad)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Facilidad para encontrar la información	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Información adecuada y suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Seguridad proporcionada por la plataforma	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Tiempo de respuesta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Servicio de soporte técnico ante posibles dificultades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
Otros temas a valorar. ¿Cuáles?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

20. Refiriéndonos concretamente al Gobierno de Navarra ¿cómo valora del 0 al 10 los distintos canales de prestación de sus servicios?. Valore en una escala de 0 a 10, donde 0 sería una “pésima experiencia” y 10 una “experiencia excelente”. (LOS ÍTEMS ROTARÁN)

	0 Pésimo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Exc.	No utilizado	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
En persona/presencial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
Por teléfono	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99
Mediante internet	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	98	99

CALIDAD DEMOCRÁTICA, CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y PRINCIPALES PROBLEMAS

Interés por la democracia, confianza en las instituciones y organizaciones más relevantes de la sociedad navarra

21. Dígame si está Ud. muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las siguientes frases: (ENTREVISTADOR/A: LEER CADA UNA DE ELLAS Y ANOTAR LA RESPUESTA. LOS ÍTEMS ROTARÁN)

	Muy de acuerdo	De acuerdo	(NO LEER) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
El cambio climático es una amenaza real para el bienestar humano y la salud del planeta.	5	4	3	2	1	98	99
Debemos lograr la plena igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida.	5	4	3	2	1	98	99
La democracia puede tener problemas, pero siempre es preferible a cualquier otra forma de gobierno.	5	4	3	2	1	98	99
Los terraplanistas que sostienen que la tierra es plana y no redonda, tienen razón.	5	4	3	2	1	98	99

22. En una sociedad democrática como la navarra, ¿quién cree Ud. que debe tomar las decisiones políticas, las y los representantes políticos/as elegidos/as en las urnas, las y los ciudadanos a través de referendos y consultas ciudadanas o las personas expertas en cada tema? (RESPUESTA ÚNICA)

Las y los representantes políticos/as elegidos en las urnas	1
Las y los ciudadanos/as a través de referendos y consultas ciudadanas	2
Las personas expertas en cada tema	3
Todos/as (NO LEER)	4
Otras (NO LEER)	5
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

- 23. ¿Podría valorar en una escala de 0 a 10 la confianza que Ud. tiene en la actualidad en cada una de las siguientes instituciones?, donde 0 sería “ninguna confianza” y 10 una “confianza máxima”. (LEER EN VOZ ALTA) No Rotar**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
En la Unión Europea	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En el Gobierno de España	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En el Gobierno de Navarra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En su Gobierno Municipal/Ayuntamiento	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En el Parlamento español	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En el Parlamento de Navarra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En los Partidos Políticos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Justicia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Monarquía	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En el Ejército	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Guardia Civil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Policía Nacional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Policía Foral	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

- 24. ¿Podría valorar en una escala de 0 a 10 la confianza que Ud. tiene en la actualidad en cada una de las siguientes organizaciones?, donde 0 sería “ninguna confianza” y 10 una “confianza máxima”. (LEER EN VOZ ALTA) No Rotar**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
En los sindicatos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En las empresas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la banca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En la Iglesia Católica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En las ONG	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En las universidades públicas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En las universidades privadas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En los institutos de investigación científica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En los medios de comunicación (prensa, radio, tv.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99
En las redes sociales (X-Twitter, Instagram, Youtube, TikTok...)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	98	99

25. ¿A través de qué medios suele Ud. informarse sobre las noticias de Navarra? (PREGUNTA MULTIRESPUESTA, LEER TODAS LAS OPCIONES, LOS ÍTEMS ROTARÁN)

Televisión	1
Prensa, impresa o digital	2
Radio	3
Redes sociales online	4
Podcasts	5
Blogs	6
Páginas web de videos (Youtube, etc) (NO LEER)	7
Otro ¿Cuál?	8
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

26. Para cada una de las frases siguientes, ¿está totalmente de acuerdo, más bien de acuerdo, más bien en desacuerdo o totalmente en desacuerdo?

La existencia de noticias o información que distorsionan la realidad o que incluso son falsas es un problema para la democracia en general.

Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe (NO LEER)	No contesta (NO LEER)
1	2	3	4	98	99

La existencia de noticias o información que distorsionan la realidad o que incluso son falsas es un problema en Navarra.

Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe (NO LEER)	No contesta (NO LEER)
1	2	3	4	98	99

A menudo encuentra noticias o información que cree que distorsionan la realidad e incluso que son falsas.

Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe (NO LEER)	No contesta (NO LEER)
1	2	3	4	98	99

Le es fácil identificar las noticias o información que cree que distorsionan la realidad o que incluso son falsas.

Totalmente de acuerdo	Más bien de acuerdo	Más bien en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No sabe (NO LEER)	No contesta (NO LEER)
1	2	3	4	98	99

27. ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en Navarra? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? (RESPUESTA ESPONTÁNEA. ORDENAR DE MAYOR A MENOR IMPORTANCIA, MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

El paro	
Los problemas relacionados con la calidad del empleo	
Empleo juvenil	
Los problemas de índole económica	
Los problemas políticos en general	
El mal comportamiento de los/as políticos/as	
La corrupción y el fraude	
Lo que hacen los partidos políticos	
La falta de acuerdos, unidad y capacidad de colaboración. Situación e inestabilidad política	
La educación	
La vivienda	
El cambio climático	
Problemas relacionados con el aumento de la temperatura (incendios, olas de calor...)	
Los problemas relacionados con el agua (sequía, inundaciones...)	
Los problemas de índole social	
La inmigración	
Derechos sociales	
Las pensiones	
La sanidad	
El funcionamiento de los servicios públicos	
El modelo productivo. La falta de inversión en industrias e I+D	
Las infraestructuras y comunicaciones	
La seguridad ciudadana	
Desigualdad social	
Desigualdad territorial	
Cierre de empresas	
Despoblación	
Otras respuestas (AGREGAR)	
Ninguno	
No sabe (NO LEER)	
No contesta (NO LEER)	

28. La Agenda 2030 es un plan de acción aprobado por la ONU para favorecer el desarrollo sostenible e igualitario. ¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Agenda 2030?

- Sí, conoce o ha oído hablar	1
- No, es la primera vez que oye hablar	2
- No contesta (NO LEER)	99

29. Pasando a hablar sobre crispación política, en su opinión o por lo que Ud. sabe, ¿cree que en estos momentos en Navarra hay mucha, bastante, poca o ninguna tensión y crispación política?

Hay mucha crispación	1	Pasa a P 30
Hay bastante crispación	2	
Regular(NO LEER)	3	
Hay poca crispación	4	
No hay crispación	5	Pasa a P 31
No tiene suficiente información(NO LEER)	6	
No sabe (NO LEER)	98	
No contesta (NO LEER)	99	

30. En general, ¿le preocupa a Ud. mucho, bastante, poco o nada que en Navarra exista crispación política?

Le preocupa mucho	1
Le preocupa bastante	2
Regular(NO LEER)	3
Le preocupa poco	4
No le preocupa nada	5
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

31. ¿Cuál de las siguientes frases diría Ud. que expresa mejor sus sentimientos?

Me siento únicamente español/a	1
Me siento más español/a que navarro/a	2
Me siento tan español/a como navarro/a	3
Me siento más navarro/a que español/a	4
Me siento únicamente navarro/a	5
Ninguna de la anteriores	6
No sabe (NO LEER)	98
No contesta (NO LEER)	99

(LEER POR ENTREVISTADOR/A) «Por último, para acabar con el cuestionario, le preguntaremos sobre su autoubicación ideológica.»

32. Cuando se habla de política, normalmente se utilizan las expresiones izquierda y derecha. Situándonos en una escala que va del 1 al 10, en la que 1 significa “lo más a la izquierda” y 10 “lo más a la derecha”, ¿en qué casilla se colocaría Ud.?

01 Izda.	02	03	04	05	06	07	08	09	10 Dcha.	N.S. (NO LEER)	N.C. (NO LEER)
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	98	99

«HEMOS TERMINADO. MUCHAS GRACIAS POR SU AMABILIDAD Y POR EL TIEMPO QUE NOS HA DEDICADO.»